

herbergier oostvoorne

Kwaliteitsverslag 2021

Voor de visie van onze Herbergier verwijzen wij naar de website van onze herbergier en de algemene website van de formule: herbergier.nl.

In dit verslag is beschreven op welke wijze invulling wordt gegeven aan de kwaliteit van zorg en bedrijfsvoering in Herbergier Oostvoorne.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

a. Compassie, nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip

Een Herbergier wordt gekenmerkt door persoonsgerichte zorg. De medewerkers gaan eerst een relatie aan en werken vanuit deze relatie. De medewerkers van Herbergier kennen de bewoners zeer goed. Ze hebben ook intensief contact met de contactpersonen. Op die manier leren ze de bewoner nog beter kennen, wat de kwaliteit van zorg en begeleiding ten goede komt.

Er wordt betekenisvol contact gemaakt en de bejegening is daar op aangepast. Er is met empathie en begrip gewerkt. Het klanttevredenheidsonderzoek dat dit jaar is uitgevoerd door ARGO laat op dit terrein een **82%** tevredenheidsscore zien bij contactpersonen.

b. Uniek zijn

Door middel van documenten wordt bij aanvang van het inwonen in onze Herbergier uitvoerig stilgestaan bij het levensverhaal van een bewoner. Familie wordt gevraagd het levensboek op Familienet in te vullen zodat medewerkers en stagiaires zich op de hoogte kunnen stellen. Uiteraard doen zij dit ook doordat ze gedurende de dag/avond de mogelijkheid hebben om intensief contact te hebben met de bewoners. Hierdoor wordt regelmatig veranderend gedrag waargenomen, waar gelijk passende acties op kunnen worden genomen.

Een bewoner in onze Herbergier krijgt activiteiten aangeboden, die passend zijn bij de hobby's en wensen en interesses. Voorbeelden zijn: Uitjes met de bus, uit eten wandelen in het bos/duinen, winkelen, muziek en nog veel.

Autonomie

Tijdens jaarlijkse evaluatiegesprekken kunnen naast de belangen van een bewoner aankakten als de bewoner dat niet meer zelf kan. Bewoners die nog zelf hun belangen kunnen bespreken zijn aanwezig bij de evaluatiegesprekken.

Wensen van de bewoner betreffende het einde van het leven worden uitvoerig besproken met de familie en de huisarts. Dit wordt vastgelegd in het zorgdossier in de Herbergier.

We beseffen dat dementie een progressieve en palliatieve aandoening is, dat de dementerende steeds zorgafhankelijker maakt. We willen niet zozeer de autonomie van de bewoner herbevestigen of herstellen, maar zorgen dat er betekenisvolle hulprelatie ontstaat, een zorgzame betrekking. Wij vatten daarom eigen regie op als niet gedwongen worden en als ruimte voor eigenheid. Wij willen een nieuw thuis bieden. Een thuis waar de bewoner geborgenheid ervaart en zich gezien en gehoord voelt en in tel is. Samen vormen we een woon- en leefgemeenschap, waarbij ook de verzorgenden gezien worden als huisgenoten.

d. Zorgdoelen.

In onze Herbergier worden de zorgafspraken ten behoeve van de individuele bewoners vastgelegd in de bewonersovereenkomst en offerte die in het kader van de levering van PGB-zorg wordt opgesteld.

De afspraken die hier zijn vastgelegd worden verwerkt in de zorgafspraken in Zilliz (ECD)

Er worden geen specifieke zorgdoelen gesteld inzake aspecten van de ziekte.

Zo nodig worden aspecten als medicatie, dieet, primaire hulpvragen als zorgafspraken verwoord in Zilliz

Medicijngegevens zijn in te zien in Ncare en daar worden ook de medicatie afgetekend. De apotheek zorgt er voor dat dagelijks (ma-vr) wordt vernieuwd. Er is jaarlijks overleg met de apotheek.

herbergier oostvoorne

Waar nodig is er overleg met de huisarts en familie om specifieke problemen te bespreken. Een Herbergier wordt gekenmerkt door persoonsgerichte zorg. De medewerkers gaan eerst een relatie aan en werken vanuit deze relatie. Daarom werkt Herbergier Oostvoorne ook niet met oproep- dan wel uitzendkrachten.

Resultaten:

In 2022 is gestart met een maandelijkse bewonersbespreking. Waarbij 50% van de bewoners besproken worden zodat elke 2 maanden iedereen is besproken. Zo nodig als daar aanleiding voor is worden sommige bewoners maandelijks besproken.

Wonen en Welzijn

a. Zingeving

Er is in Herbergier Oostvoorne altijd ruimte om te praten over eenzaamheid, rouw en de dood. Waar nodig schakelen wij externen in.

Zinvolle tijdbesteding

In onze Herbergier wordt een reeks aan activiteiten aangeboden als bloemschikken, muziek, luisteren, uitjes met de bus, uit eten gaan, spelletjes ed. Op Familinet laten wij de familie zien waar wij mee bezig zijn.

In het 2-jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek kwam naar voren dat de tevredenheidsscore op het activiteiten aanbod **82%** was..

b. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Er wordt aandacht besteed aan de eigen wensen en behoeften van de bewoner in overleg met de contactpersonen (meer of minder douchen, wensen met betrekking tot kleding, kappersbezoek en pedicure aan huis).

c. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

In verband met de corona maatregelen konden de familie wat minder in de Herbergier komen. Familie was wel erg blij met Familinet zodat ze zich wel betrokken voelden

Herbergier Oostvoorne heeft momenteel 2 vrijwilligers. Deze zijn bij ons uit maatschappelijk belang. Maar onze bewoners vinden de extra aandacht ook fijn. In Herbergier Oostvoorne zijn wij niet actief op zoek naar vrijwilligers omdat er al voldoende personeel is.

d. Wooncomfort, gastvrijheid en maaltijden

In Herbergier Oostvoorne er altijd bezoek mogelijk. Op alle uren van de dag. De familie voelt zich ook thuis en weten de weg naar de keuken waar ze zelf koffie ed kunnen pakken. Ook kunnen naasten mee-eten of organiseren we een maaltijd op de kamer van de bewoner. De maaltijden worden dagelijks vers gemaakt in de open keuken. De ingrediënten worden dagelijks in samenspraak en in samenwerking met de bewoners ingekocht, en waar mogelijk helpen bewoners mee met de bereiding van de maaltijden. Onze medewerkers hebben geen pauze in een kantoor o.i.d. Ze genieten hun pauze door samen met de bewoners koffie/thee te drinken of door ook even te ontbijten bij de anderen. Tijdens de maaltijden eten de medewerkers en de vrijwilligers mee met de bewoners.

F Schoonmaak en inrichting

In Herbergier Oostvoorne is er veel aandacht voor rust, regelmaat en reinheid. Iedere bewonerskamer wordt wekelijks goed schoongemaakt. De toiletten worden dagelijks gereinigd.

De gezamenlijke huiskamer van de Herbergier wordt in de nacht schoongemaakt.

De inrichting van de Herbergier is huiselijk, sfeervol en comfortabel. Er zijn verschillende zitjes en eettafels zodat iedere bewoner de keuze heeft op welke plek te gaan zitten, afhankelijk van de individuele behoefte aan rust dan wel contact met anderen. , die de zithoek en het eetgedeelte bevat meubilair dat

Resultaten:

Er is jaarlijks overleg met de medewerkers huishouding. Er word regelmatig gecontroleerd en er is

herbergier oostvoorne

een open houding tav feedback.
Ook is er wekelijks een huismeester/tuinman.

Veiligheid

a. Medicatieveiligheid

De huisarts schrijft, als hoofdbehandelaar, de medicijnen voor. De apotheek is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de medicatie en Herbergier Oostvoorne is verantwoordelijk voor het gereedmaken en toedienen van medicatie. De huisarts evalueert de werking van de medicijnen. Dit doet hij in samenspraak met de bewoner, diens familie, de apotheker en de VIG-er van de Herbergier. De wijze waarop het traject van levering naar toediening verloopt, is beschreven in het medicatiebeleid. In iedere dienst is een VIG-er aanwezig die voor gereedmaken en toedienen verantwoordelijk is. De Herbergier krijgt de medicijnen per giftmoment in zakjes aangeleverd van de apotheek, zo mogelijk via baxter weekrollen op naam. De apotheker zorg tevens voor actuele lijsten. In Ncare staan. Medicatiefouten worden altijd in een incidentmelding geregistreerd en meegenomen in de periodieke evaluaties van incidentmeldingen.



herbergier oostvoorne

b. Decubituspreventie

Er is in 2021 geen decubitus voorgekomen. Wel is zijn er bij 3 bewoners maatregel getroffen om decubitus te voorkomen dmv een AD matras.

c. Gemotiveerd gebruik vrijheidsbeperkende maatregelen.

De Herbergier wordt gekenmerkt door het open deuren beleid. In de Herbergier is er altijd de mogelijkheid voor bewoners om naar buiten te gaan. De deuren zijn open. Vrijheid van de bewoner is een groot goed, alleen als Herbergier hebben we ook de verantwoordelijkheid te zorgen voor een veiligheid. De balans tussen beiden is steeds een afweging die zorgvuldig moet gebeuren samen met bewoner en vertegenwoordigers.

Wanneer uit veiligheidsoverwegingen er toch gekozen moet worden voor enige vorm van vrijheidsbeperkende maatregelen, dan kan dit alleen na overleg met betrokkenen en we hanteren het stappenplan WCD Maatregelen zijn altijd tijdelijk en word minimaal jaarlijks en waar nodig vaker geëvalueerd, zo kort mogelijk en gericht op het individu.

We hebben algemene veiligheidsmaatregelen ingevoerd, die eventueel tot de vrijheidsbeperking zou gerekend kunnen worden, zoals een bewegingsmelder bij de voordeur, welke alleen in de nacht aan staat.

d. Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Wanneer een bewoner in de Herbergier komt wonen wordt het beleid rondom calamiteiten besproken met bewoner en familie. Er wordt geïnformeerd naar het bestaan van een wilsverklaring en welke wensen er zijn t.a.v. reanimatie en ziekenhuisopname.

Uiteraard kunnen zich altijd situaties voordoen die vragen om een acute opname (bv bij fracturen).

Leren en werken aan kwaliteit

a. Kwaliteitssysteem

Elke twee jaar vindt een kwaliteitstoets van de zorg plaats binnen de Herbergiers door een onafhankelijke partij (ARGO). Het onderzoek bestaat uit een vragenlijst afgenomen bij de vertegenwoordigers van onze bewoners. Deze toetsing heeft plaatsgevonden in 2021 .

Naar aanleiding van het onderzoek hebben we gerichte plannen gemaakt samen met het team om de zorg en dienstverlening in de Herbergier te verbeteren.

- Er zal in 2022 gestart worden met de zogenoemde Leefboom. De eerst persoonlijk begeleidster zal samen met de bewoner en/of hun naasten gesprekken voeren om goed in kaart te brengen waar de behoefte liggen.

In aanvulling op de kwaliteitstoets van ARGO of gaat in 2022 een interne audit plaatsvinden. Tijdens deze audit wordt het auditkader, dat door de Herbergiers zelf is ontwikkeld en gebaseerd is op het kwaliteitskader verpleeghuiszorg als uitgangspunt gebruikt. Voor ons gaf de toetsing nieuw houvast en bevestiging om verder te gaan op de manier waarop we bezig zijn en gaf het ook voldoende informatie om op onderdelen de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening te verbeteren. De audit vindt elke twee jaar plaats.

b. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag

Het maken van een kwaliteitsverslag past niet bij ons als kleinschalige woonvoorziening en niet bij pgb-gefinancierde zorg. Wij willen immers de beschikbare zorgmiddelen ten volle kunnen besteden aan onze bewoners en zo min mogelijk aan overhead. Wij leggen direct verantwoording van de kwaliteit van onze zorg en begeleiding af aan onze bewoners en/of hun familie.

Desondanks heeft het Zorginstituut de afspraken die van toepassing zijn op grote instellingen ook voor ons verplicht gesteld. Het betekent een flinke verzwaring van onze administratieve

herbergier oostvoorne

lasten. Naar wij hebben begrepen is het Zorginstituut, in samenwerking met Per Saldo, gestart om de vertaalslag te maken van de kwaliteitsnormen naar de situatie van kleinschalige pgb-gefinancierde wooninitiatieven.

Wij hopen dat dit spoedig iets oplevert dat beter bij ons past. In afwachting van deze vertaalslag is dit kwaliteitsverslag opgesteld en is er ook een kwaliteitsplan in voorbereiding.

c. Continu werken aan het verbeteren

Wij willen een organisatie zijn waar de mensen die bij ons komen wonen zo lang mogelijk de regie kunnen behouden over het eigen leven, het leven kunnen blijven leven zoals thuis en wonen in een herkenbare, geborgen en warme omgeving. Dat gaat niet vanzelf. Om dit te bereiken moeten we als organisatie willen leren, om te beginnen leren van elkaar.

Wij zorgen voor voldoende momenten om met het team stil te staan bij de kwaliteit van zorg en dienstverlening in de Herbergier. Dit gebeurt in periodiek medewerkersoverleg maar ook tijdens trainingen die we met elkaar volgen.

Het afgelopen jaar zijn de volgende trainingen gevolgd: BHV, Cursus medicijn veiligheid en voorbehouden handelingen. Training wet zorg en dwang, Wet poortwachter, onbegrepen gedrag.

d. Deel uitmaken van een Lerend Netwerk

Als zorgondernemers zijn wij aangesloten bij een regionale intervisiegroep van verschillende collega Herbergiers. In de loop van de tijd heeft deze groep zich verder uitgebreid en ontwikkeld tot een lerend netwerk. Ons Lerend Netwerk bestaat nu uit zes verschillende zorgorganisaties.

Meerdere malen per jaar komen wij bijeen om overkoepelende zaken met elkaar te bespreken en te delen. Vaste onderdelen van de agenda zijn tijdens deze bijeenkomsten: het bespreken van incidenten die zich hebben voorgedaan in de afgelopen periode en casuïstiek waarbij vrijheids beperkende maatregelen noodzakelijk lijken. Het doel hiervan is om ervaringen te delen, van elkaar te leren en elkaar te adviseren om dergelijke situaties te voorkomen.

Afgelopen jaar is het lerend netwerk 4 keer bij elkaar geweest.

Twee keer per jaar worden er thema-dagen voor alle Herbergiers georganiseerd. Tijdens deze themadagen vindt verdieping plaats en is er gelegenheid om ervaringen te delen. Dit jaar waren de thema's onder andere teamdynamiek en de Wet Zorg en Dwang.

Leiderschap, governance en management

Een Herbergier is een onderneming die wordt geleid door twee samenwonende levenspartners. De twee zorgondernemers hebben een onderlinge verdeling van de verantwoordelijkheden in de onderneming.

Het faciliteren en in hun kracht zetten van de medewerkers is de primaire taak van ons als zorgondernemers. Wij zorgen voor voldoende ondersteuning maar bieden ook de mogelijkheid tot het volgen van opleiding en scholing.

Een Herbergier maakt als franchisenemer deel uit van een franchise-organisatie, De Drie Notenboomen. De franchisegever draagt zorg voor de begeleiding van zorgondernemers in het ondernemerschap. Ook worden de diensten van o.a. een accountant aangeboden.

Dankzij de kleine schaal in een Herbergier kunnen de zorgondernemers als eindverantwoordelijken direct persoonlijk contact hebben met de bewoners, de familie van hen en de medewerkers. Als ondernemer wonen we in de Herbergier, dus zijn altijd dicht bij het primaire proces en de werkvloer

Medezeggenschapsorganen, cliëntenraden of bestuurlijke tussenlagen zijn niet passend bij de kleinschaligheid van de Herbergier. De PGB-constructie zorgt voor directe invloed van de budgethouder op hetgeen hij/zij aan zorg en begeleiding inkoop.

Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel).

In de Herbergier is er voldoende en bekwaam personeel. Er is een mix van opleidingsachtergronden en het takenpakket van medewerkers is breder dan in de meeste verpleeghuizen. Naast persoonlijke verzorging bieden de medewerkers ook ondersteuning aan familie, het aanbieden van activiteiten, huishoudelijke activiteiten zoals schoonmaken, boodschappen doen en het bereiden van de maaltijd.

herbergier oostvoorne

in onze Herbergier zijn er gedurende de dag en avond steeds minimaal 4 medewerkers aanwezig die gezamenlijk de zorg en begeleiding van 16 a 17 bewoners op zich nemen. In de nacht is er een wakkere nachtdienst en is 1 van de zorgondernemers achterwacht. Medewerkers zijn opgeleid als VIG-er , activiteitenbegeleider, helpende en soms ook met een opleiding in een geheel andere sector In iedere dienst is er minimaal een verzorgende IG aanwezig.

In onze Herbergier leiden we ook zorgmedewerkers op. Momenteel 1 3^e jaar VIG-er en 2 Helpende niveau 2

Jaarlijks houden we functioneringsgesprekken met de medewerkers waarin de onderwerpen competenties en leerbehoeften aan de orde komen.

Gebruik van hulpbronnen

Gebouwde omgeving

Net als alle Herbergiers is onze Herbergier een karakteristiek pand op een bijzondere plek. Alle bewoners hebben een ruim eigen appartement en op de begane grond is er een ruime gezamenlijke woonkamer met eetgedeelte. Alle bewoners kunnen gaan en staan waar ze willen en kunnen optimaal genieten van de mooie tuin rondom de Herbergier.

ICT

In herbergier Oostvoorne maken wij graag gebruik van ICT.

- Ons belangrijkste communicatie middel naar familie. **Familienet**
- Zeer beperkt gebruiken wij Facebook
- We gebruiken Zilliz als electronics cliënten dossier
- We gebruiken Zillis ook als intranet voor de medewerkers
- Ncare is het afteken systeem medicatie

Domotica en hulpmiddelen

In specifieke gevallen maken we in onze Herbergier gebruik van op individuele bewoner afgestemde hulpmiddelen of domotica.

Voor 2 bewoners hebben we gebruik gemaakt van een optiscan, inmiddels is dit niet meer nodig, voor 3 bewoners maken we gebruik van een spotter/gps.

Hulpmiddelen die nodig zijn om op een voor zowel de bewoner als de medewerker een zo verantwoord mogelijke wijze zorg te kunnen bieden, zoals douchestoelen, hoog/laagbedden , tilliften, worden via de zorgverzekeringswet of de WMO aangevraagd.

Financien en administratie

Ten behoeve van onze financiële huishouding en administratie worden we ondersteund door een accountant die ook de andere Herbergiers ondersteund.

De accountant verzorgt een benchmark, zodat de financiële resultaten van de Herbergier kunnen worden vergeleken met andere Herbergiers.

Professionele relaties

Omdat in een Herbergier geen behandelfunctie wordt aangeboden zijn we voor behandelfuncties aangewezen op de eerste lijn.

Onze Herbergier werkt nauw samen met huisartsen en apotheek. Ook is er samenwerking met eerstelijns paramedici waar nodig, Bij specifieke problematiek werken we samen met de Bavo. Er is een abonnement op de Vilans-protocollen afgesloten, zodat het voor medewerkers in de Herbergier mogelijk is deze te raadplegen.

Gebruik van informatie

Elke twee jaar wordt informatie over clientervaringen verzameld middels een klanttevredenheidsonderzoek (ARGO). In het andere jaar worden deels ook clientervaringen verzameld tijdens de kwaliteitsaudit.

Het afgelopen jaar was het jaar waarin de Argo heeft plaatsgevonden.

De laatst gemeten NPS (net promotor score) was **82%**