

Kwaliteitsverslag 2021

Introductie

In een Herbergier wonen mensen met geheugenproblemen. Ze doen hele gewone dagelijkse dingen zoals een ommetje maken, genieten van mooie muziek of heerlijk even luieren op de bank. Zelfstandig wonen lukt niet meer, maar in een Herbergier letten we vooral op wat de gasten allemaal nog wél kunnen. We bieden hen een veilige en beschermde omgeving waarin we hen ondersteunen en helpen waar nodig. We doen zoveel mogelijk gewoon. En dat is, vreemd genoeg, heel bijzonder.

In een huiselijke en ongedwongen sfeer waar de gasten worden omringd met datgene wat zij écht nodig hebben: Veiligheid, aandacht, warmte en geborgenheid.

Kernwaarden, inhoud staat beschreven op onze website

1. Aanwezigheid zorgondernemers
2. Dagelijks verse maaltijden
3. Bewegen
4. Muzikale ontspanning
5. Buiten zijn
6. Activiteiten afgestemd op behoefte en mogelijkheden

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

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. Ze hebben ook intensief contact met de contactpersonen. Op die manier leren ze de gast 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 wordt met empathie en begrip gewerkt.

Het klanttevredenheidsonderzoek, dat in oktober 2018 is uitgevoerd door ARGO, laat op dit terrein een 9,2 als 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 gast.

Dit wordt bewaard in een map (papieren versie) Wij gaan dit in het 4^e kwartaal van 2021 vastleggen in het elektronisch zorgdossier, zodat medewerkers en stagiaires zich op de hoogte kunnen stellen hiervan.

Uiteraard doen zij dit ook doordat ze gedurende de dag/avond de mogelijkheid hebben om individueel contact te hebben met de gast.

herbergier heerde

Hierdoor wordt regelmatig veranderend gedrag waargenomen, waar gelijk passende acties op kunnen worden genomen.

Een gast in onze Herbergier krijgt activiteiten aangeboden, die passend zijn bij de hobby's, wensen en interesses.

Een aantal voorbeelden hierbij zijn; De fysiotherapeut die iedere week "meer bewegen" geeft in de groep, de muzikale activiteit die we weer in samenwerking met Cultuurplein Epe één maal per twee weken willen gaan starten, het (samen) puzzelen, pianospelen, zingen etc.

Buitenshuis worden er uitstapjes georganiseerd naar bv. Orchideeënhoeve, tulpenroute, vis eten in Urk. We gaan nog kijken of de Kerstvolkszang in het Dolfinarium te Harderwijk bezocht kan gaan worden. Indien dit niet mogelijk is willen we graag het duo Puur uitnodigen om met kerst op te komen treden. Bezoek Intratuin, Zand- en IJs sculpturen bekijken, bezoek museum, rondritten over hei, door de bossen en langs de IJsel, het boodschappen doen in Heerde, in combinatie met een lunch etc.

c. Autonomie

Tijdens periodieke evaluatiegesprekken kunnen naast de belangen van een gast aankaarten, als de gast dat niet meer zelf kan.

Familie wordt gevraagd om voor die tijd aan de gast te vragen hoe deze het verblijf in onze herbergier ervaart en zorgondernemers vragen/stemmen met gasten af of ze tevreden zijn of dat er nog aandachtspunten zijn.

Tevens signaleren zorgondernemers, door hun dagelijkse aanwezigheid, of er signalen van onvrede zijn en bespreken dat met de gast op die momenten.

Wensen van de gast betreffende het einde van het leven worden uitvoerig besproken met gast, de familie en de huisarts.

Als iemand komt wonen dan is er een niet-reanimatieverklaring ingevuld.

Dit is veelal in de (pre) terminale fase en dit wordt vastgelegd in het zorgdossier in de Herbergier en in het medisch dossier van de huisarts.

Familie wordt tijdens de kennismaking al geïnformeerd dat herbergier Heerde gaat voor kwaliteit van leven, comfort voor de gasten en een plezierige laatste periode in het leven van de gast, waarbij complexe medische verrichtingen niet op de voorgrond staan.

Daarmee weet familie waar we voor gaan en het is aan hen of de visie van herbergier Heerde bij hen past.

We beseffen dat dementie een progressieve en palliatieve aandoening is, dat mensen met dementie steeds zorgafhankelijker maakt. We willen niet zozeer de autonomie van de gast herbevestigen of herstellen, maar zorgen dat er een betekenisvolle relatie ontstaat met respect als grondslag.

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 gast veiligheid, geborgenheid, nabijheid ervaart en zich gezien en gehoord voelt en in tel is.

herbergier heerde

Samen vormen we een woon- en leefgemeenschap, waarbij ook de medewerkers gezien worden als huisgenoten.

d. Zorgdoelen.

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

De afspraken die hier zijn vastgelegd worden verwerkt in zorgdossier, zorgplan, zorgkaart en rapportage.

- In het zorgdossier zijn de algemene gegevens, levensverhaal, rapportage, bijzonderheden etc. gebundeld.
- In het zorgplan worden de na te streven doelen geformuleerd, die periodiek worden geëvalueerd.
- De zorgkaart omvat de dagelijkse (zorg) handelingen en in de rapportage staan de bijzonderheden beschreven.

Er worden, in de regel, geen specifieke zorgdoelen gesteld inzake aspecten van de ziekte. Zo nodig worden aspecten als medicatie, dieet, primaire hulpvragen als zorgafspraken verwoord in het (per 2020 digitale) zorgdossier.

De apotheek levert de baxter (medicatie distributiesysteem) en actuele medicatie aftekenlijsten aan. Medicatiewisselingen worden door de apotheker verwerkt en voorzien van een actuele aftekenlijst.

De gasten die niet uit Heerde komen kiezen veelal dezelfde huisarts. Deze huisarts komt regulier 1 x per 2 weken in de herbergier. Niet urgente vragen worden verzameld en komen dan aan de orde. Tussendoor komt de huisarts, als de situatie daarom vraagt. De overige huisartsen komen op afroep in huis.

De medicatie wordt d.m.v. een baxter aangeleverd. Er is een raamovereenkomst met de apotheker, waar o.a. verantwoordelijkheden en werkwijzen in verwoord zijn.

Medicatie van gasten wordt 2 x per jaar, tussen huisarts, apotheker en zorgondernemer, beoordeelt op risico, nut en noodzaak.

Eventuele bijstelling worden doorgegeven aan de familie van de gast.

Externe relaties die diensten leveren in herbergier Heerde zijn;

- Voor een kleine groep gasten komt de GGZ in huis. GGZ wordt ingeschakeld door de huisarts. Huisarts blijft de hoofdbehandelaar. Er is 1 x per 6 weken een regulier overleg tussen GGZ verpleegkundige en z.n. specialist ouderengeneeskunde GGZ (SOG), psychiater etc.
- Wondverpleegkundige komt in huis als dit nodig is en deze wordt door huisarts ingeschakeld.
- Iedere dinsdag is er bewegen o.l.v. een fysiotherapeut.
- Diëtiste komt op afroep.

Een Herbergier wordt gekenmerkt door persoonsgerichte zorg.

Over het algemeen is de benaderingsmethode Validation, welke passend is bij het stadium van dementie waarmee gasten binnen komen.

Resultaatgebieden, deskundigheidsbevordering en kwaliteitsbeleving :

Mondzorg

Eind 2018 hebben zorgmedewerkenden een training mondzorg gevolgd, omdat het niet altijd even makkelijk is om bij gasten met dementie dit goed toe te passen. Het doel was dat medewerkers weten wat goede mondzorg inhoud, handige tips om mondzorg te verlenen als gast niet echt meewerkt, de gevolgen van slechte mondzorg en welke complicaties dit kan opleveren.

Medewerkenden vonden deze training waardevol, omdat er instructie is gegeven wat de gevolgen zijn (pijn, slecht eten, slechte adem etc.) Ook de wijze waarop je mondzorg kunt geven als de gasten niet helemaal begrijpt wat je wilt gaan doen werd als waardevol beschouwd. Op advies zijn er elektrische tandenborstels aangeschaft om mondzorg beter uit kunnen voeren. In de praktijk ervaren sommige gasten dit niet als prettig omdat er niet altijd gesnapt wordt wat een elektrische tandenborstel is en doet.

In 2022 willen we gaan samenwerken met Pro-da mondzorg (Tandarts die aan huis komt). Deze gaan ook instructies geven aan de medewerkers. Hierdoor zal de mondzorg meer toegespitst zijn op de individuele gast.

Extra activiteiten

Er is in 2021 een start gemaakt met extra tijd te plannen voor kleinschalige uitstapjes naar bv. Orchideeënhoeve, de zandsculpturen, wandelingen en rondritten over de hei, door de bossen en langs de IJssel, etc., soms afgerond met lunch. Gasten en medewerkers ervaren dit als erg waardevol.

Wonen en Welzijn

In 2019 is een samenwerking aan gegaan met cultuurplein Epe. Cultuurplein Epe zorgt er voor dat 1 maal per 14 dagen er een muzikale activiteit plaatsvindt. Deze activiteiten zijn divers en spelen daardoor beter in op wat onze gasten als mooi ervaren. Tijdens de Corona periode zijn dit soort activiteiten gestaakt. Er is in het 2^e kwartaal 2021 weer contact gemaakt met cultuurplein Epe om deze activiteiten weer te starten na de vakantieperiode. Inmiddels zijn muzikale activiteiten buiten weer gestart of binnen indien de muzikant aantoonbaar gevaccineerd is.

herbergier heerde

Het doel voor 2021 is om de leukste muzikale activiteiten in kaart te brengen. Hierdoor zal aanbod nog beter afgestemd worden op behoefte en plezier beleving.

Herbergier Heerde en geloof

Herbergier Heerde draagt geen geloof uit, maar schept hier wel de voorwaarden voor.

Geloof kan van grote invloed zijn op zingeving. Mogelijkheden in deze zijn;

- Gasten, die dat aankunnen, worden opgehaald om naar een kerk te gaan. I.v.m. Corona is deze activiteit stil gelegd.
- Gasten volgen een kerkdienst van eigen kerk, waar men vandaan komt op de laptop.
- Gasten krijgen bezoek van dominee of pastoraal werker
- Op zondag staat er een kerkdienst aan op tv.
- Wie daar behoefte aan heeft wordt voorgelezen uit de bijbel voor het slapen gaan of op een ander moment
- Er wordt stilte gehouden voor- en na de maaltijden, zodat een ieder in de gelegenheid wordt gesteld om te bidden.

Activiteiten uitbreiding is hierboven al beschreven en maakt ook deel uit van zingeving. De overige activiteiten zoals;

- De fysiotherapeut die iedere week “meer bewegen” geeft in de groep.
- Ieder dag vinden er kortdurende activiteiten plaats zoals; geheugenspel, bloemschikken, sjoelen, piano spelen, puzzelen, taart maken etc.
- De twee wekelijkse muzikale activiteit die verzorgt wordt door Cultuurplein Epe wordt na de zomervakantie 2021 weer hervat.
- Een uitstapje buitenshuis.
- De samenwerking met kerken, zodat gasten een kerkdienst kunnen bezoeken, en het (voor) lezen uit de bijbel op individueel niveau.
- Een fietstocht met medewerker of zorgondernemer indien daar behoefte aan is voor de gasten die nog zelfstandig kunnen fietsen.

Zinvolle activiteiten

Iedere gast in onze Herbergier krijgt activiteiten aangeboden, die passend zijn bij de hobby's en wensen en interesses. Een aantal voorbeelden zijn hierboven beschreven. In de kwaliteitstoetsing door ARGO kwamen de volgende tevredenheidsscores naar voren;

- Vrijtijdsbesteding die de gast prettig vindt 88,2 %
- Vrijtijdsbesteding buitenshuis 82,4 %
- Vrijtijdsbesteding thuis 76,5 %

herbergier heerde

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Er wordt aandacht besteed aan de eigen wensen en behoeften van de gast in overleg met de contactpersonen. Aan de hand van wat men gewend is wordt dienstverlening aangeboden. Een voorbeeld in deze is bv. als iemand nooit gebruik heeft gemaakt van een douche dan hoeft dat ook hier niet.

- Kleding wordt iedere dag en zoveel als mogelijk samen met de gast uitgezocht.
- Iedere week kan men naar de kapper, die aan huis komt.
- Pedicure komt aan huis.

Score Argo oktober 2018 schoon en verzorgd was 82,4%

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

- Als zorgondernemers zijn wij goed benaderbaar (94,1% Argo 2018), waardoor meningen van familie meegenomen worden in de besluitvorming rondom zorg en algemene zaken.
- In de evaluatiegesprekken komen verschillende thema's aan de orde en er is ruimte voor inbreng vanuit familie.
- Een aantal familieleden voert taken uit die men de laatste jaren thuis ook al uitvoerde. Voorbeelden zijn o.a. kledingsetjes klaarleggen, nagels knippen, even weg naar het dorp etc.

Daarnaast is bezoek van familie essentieel voor de levenskwaliteit van onze gasten. Familie zorgt voor de aanvulling in nabijheid en voor geborgenheid die zorgverleners niet kunnen bieden. Op momenten dat deze behoefte gesignaleerd wordt vindt er een gesprek plaats met de familie om dit te bespreken.

Om dit te realiseren is het van belang dat men zich welkom voelt (score ARGO 100%). Dit is het resultaat dat men drinken aangeboden krijgt, men mee kan eten en dat communicatie met medewerkers en zorgondernemers als laagdrempelig wordt ervaren.

- In 2019 zou er een familiebijeenkomst georganiseerd worden om de uitkomsten van de ARGO rapportage te bespreken tijdens de introductie van de nieuwe zorgondernemers. Het overnametraject is op het laatste moment niet doorgegaan, waardoor nieuw overleg niet meer te plannen viel.
- Herbergier Heerde werkte niet met vrijwilligers. De nieuwe ondernemers zijn weer gestart met een vrijwilliger omdat zij van mening zijn dat dit ten gunste komt voor de activiteiten en individuele aandacht per gast.
- Uit de inventarisatie, door ARGO, is gebleken dat 88,2 % tevreden was over vrijetijdsbesteding die gast prettig vindt en 88,2 % is van mening dat er voldoende personeel aanwezig is.
- In 2021 zal ARGO wederom een kwaliteitstoetsing uitvoeren.

herbergier heerde

Wooncomfort, gastvrijheid en maaltijden

In Herbergier Heerde is er altijd bezoek mogelijk. Men voelt zich welkom (100%, Argo 2018) op alle uren van de dag. Ook kunnen naasten mee-eten of organiseren we een maaltijd op de kamer van de gast.

De maaltijden worden dagelijks vers gemaakt in de open keuken. De ingrediënten worden dagelijks en indien mogelijk met de gast ingekocht (i.v.m. besmettingsgevaar Corona is dit tijdelijk gestopt.) Waar mogelijk helpen gast 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 gast koffie/thee te drinken. Tijdens de maaltijden eten de medewerkers, een zorgondernemer en de evt. naasten mee met de gast.

Schoonmaak en inrichting

In Herbergier Heerde is er veel aandacht voor rust, regelmaat en reinheid. Iedere gastenkamer wordt wekelijks goed schoongemaakt en dagelijks wordt de kamer en sanitaire ruimte bijgehouden.

De (algemene) toiletten worden dagelijks gereinigd.

De gezamenlijke huiskamer van de Herbergier wordt in de nacht schoongemaakt en krijgt periodiek een grote schoonmaakbeurt.

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

Resultaten:

Woonruimte goed schoon scoorde een wat lager cijfer in de kwaliteitsmeting van Argo, nl 70,6%.

Dit is de reden geweest om meer tijd om schoon te maken ter beschikking te stellen voor de medewerkers. Daarbij is een schema geïntroduceerd, waarbij hoog- laag stoffen en extra schoonmaak badkamer elkaar drie wekelijks afwisselen.

Aangezien een aantal eetkamerstoelen aan vervanging toe was is overgegaan naar een kleiner model stoel om het zitcomfort te verhogen.

Veiligheid

a. Medicatieveiligheid

De huisarts schrijft, als hoofdbehandelaar, de medicijnen voor.

herbergier heerde

De apotheek is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de medicatie (incl. aftekenlijst). Herbergier Heerde is verantwoordelijk voor het gereedmaken, aanvullen van medicatie die niet in de baxter kan opgenomen worden en aanreiken/toedienen van medicatie.

Medicatie van gasten wordt 2 x per jaar door huisarts, apotheker en zorgondernemer geëvalueerd/doorgenomen.

De huisarts evalueert de werking van de medicijnen. Dit doet hij in samenspraak met de gast, diens familie, de apotheker en de verpleegkundige/VIG-er van de Herbergier.

De wijze waarop het traject van levering naar toediening verloopt, is beschreven in het medicatiebeleid.

In iedere dienst is minimaal een Verzorgende IG aanwezig, die voor het gereedmaken en toedienen verantwoordelijk is.

De Herbergier krijgt tweewekelijks de medicijnen per giftmoment in baxterrol aangeleverd van de apotheek.

De apotheeker zorg tevens voor actuele aftekenlijsten. Afspraken en werkwijzen staan uitvoerig beschreven, in hoofdstuk 7 van de protocollenmap.

Medicatiefouten worden altijd in een incidentmelding geregistreerd en meegenomen in de periodieke evaluaties van incidentmeldingen.

b. Decubituspreventie

Op het moment dat gasten meerdere dagen op bed komen te liggen en er geen verbetering op korte termijn te verwachten is wordt overgegaan op het toepassen van een antidecubitus matras (veelal in combinatie met een hoog-laag bed als iemand die niet heeft) en wisselgigging. Deze materialen worden geregeld via de Vegro en in overleg met hen wordt het type matras bepaald.

Uit inventarisatie over 2020/2021 bleek dat decubitus niet is voorgekomen.

In 2019 waren er 2 gasten met decubitus.

- 1 gast kwam daarmee binnen. Oorzaak is dat mw. vele uren (ook `s nachts i.v.m. benauwd gevoel) in haar stoel zit. Mw. heeft hartfalen en andere somatische aandoeningen, waardoor algehele conditie matig is, wat wondgenezing niet bevordert. Inmiddels is deze gast decubitusvrij.
- 1 gast heeft, ondanks antidecubitusmaatregelen, decubitus ontwikkeld in de (pre) terminale fase. De algehele voedingsconditie en mobiliteit verslechterde (ziekte van Parkinson) en ondanks consult huisarts, wondverpleegkundige hebben wij dit niet kunnen voorkomen.

In 2021 zijn er geen gasten met decubitus.

Is er decubitus aan de orde dan wordt huisarts altijd geconsulteerd. Deze schakelt z.n. de wondverpleegkundige in.

herbergier heerde

c. Gebruik antipsychotica

In 2021 hebben 3 gasten antipsychotica gebruikt.

- 1 Gast kwam hiermee binnen. In overleg met huisarts is besloten om dit te continueren, aangezien aanleiding niet geheel weg was.
- Bij 1 gast is, voordat gestart is, GGZ geconsulteerd voor inventarisatie, observatie en omgangsadviezen.
- Bij 1 gast is het gebruik inmiddels gestopt.

d. Gemotiveerd gebruik vrijheidsbeperkende maatregelen.

De Herbergier wordt gekenmerkt door het open deuren beleid. In de Herbergier is er altijd de mogelijkheid voor gast om naar buiten te gaan. De deuren zijn vanuit binnen te openen. Vrijheid van de gast is een groot goed, alleen als Herbergier hebben we ook de verantwoordelijkheid te zorgen voor een veiligheid. Om triage aan de deur uit te kunnen voeren maken bezoekers nu afspraken en is de deur voor bezoekers gesloten.

De balans tussen beiden is steeds een afweging, die zorgvuldig moet gebeuren samen met gast en vertegenwoordigers.

Wanneer uit veiligheidsoverwegingen er toch gekozen moet worden voor enige vorm van vrijheidsbeperkende maatregelen en de gast is het daar niet mee eens dan treedt het protocol Wet Zorg en Dwang in, zie protocol.

We hebben algemene veiligheidsmaatregelen ingevoerd, die eventueel tot de vrijheidsbeperking zou gerekend kunnen worden, zoals een bewegingsmelder bij de voordeur, geluidsmelders, bedhekken. Alvorens deze in te zetten wordt protocol Wet Zorg en Dwang gevolgd. Er vindt altijd overleg plaats met gast, contactpersoon en arts.

e. Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Wanneer een gast in de Herbergier komt wonen wordt het beleid rondom calamiteiten besproken met gast 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).

Is 2020 tot 31-07-2021 is er 1 maal sprake geweest van een acute (ongeplande) ziekenhuisopname. Dit betrof het een heupfractuur na een valincident.

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 gast. Deze toetsing heeft plaatsgevonden in oktober 2018. In

2021 gaat dit onderzoek herhaald worden.

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 gast en zo min mogelijk aan overhead. Wij leggen direct verantwoording van de kwaliteit van onze zorg en begeleiding af aan onze gast 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 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 gemaakt.

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 medewerkers overleg maar ook tijdens trainingen, die we met elkaar volgen.

In 2020 is door de huidige zorgondernemer de opleiding tot beoordelaar gevolgd. In 2021 starten twee medewerkers met deze opleiding.

In 2021 zijn de volgende trainingen gevolgd: BHV en een communicatietraining. De apotheker is gevraagd om een training te geven over medicatieveiligheid en psychofarmaca.

d. Deel uitmaken van een Lerend Netwerk

Als zorgondernemers zijn wij aangesloten bij een regionale intervisiegroep bestaande uit meerdere 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 vijf 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: bijzonderheden die er spelen per huis, landelijke ontwikkelingen etc.

Het doel hiervan is om ervaringen te delen, van elkaar te leren en elkaar te adviseren om dergelijke situaties te voorkomen.

We hebben in de regel 4x per jaar een ontmoeting.

- Twee maal per jaar worden er themadagen voor alle Herbergiers georganiseerd. Tijdens deze themadagen vindt verdieping plaats en er is gelegenheid om ervaringen

herbergier heerde

te delen. Via onze franchiseorganisatie kunnen we aan verschillende seminars deelnemen. (WZD, RIE, Gedrag uit balans, veranderd zorglandschap, Rouwverwerking)

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 franchiseorganisatie, 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 gast, 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.

Contactpersonen waren tevreden over de geschiktheid van medewerkers in het ARGO onderzoek, nl. 94,1%

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.

In onze Herbergier zijn er gedurende de dag en avond minimaal 4 medewerkers aanwezig, buiten de zorgondernemers, die gezamenlijk de zorg en begeleiding van gemiddeld 16 gasten op zich nemen.

In de nacht is er een wakkere nachtdienst en is 1 van de zorgondernemers, of diens vervanger, achterwacht.

herbergier heerde

Er zijn 14 medewerkers gediplomeerd, waarvan 1 niveau 4 , 10 niveau 3, 1 niveau 2+ en 2 niveau 2. Één van de zorgondernemers is een BIG geregistreerde verpleegkundige.

Aangezien herbergier Heerde inzet op het opleiden van medewerkers in de zorg zijn er altijd BBL- en BOL studenten aanwezig.

Per januari 2021 zijn dat 7 BBL studenten verzorgende IG, 1 student verpleegkunde, 1 helpende + en Bol student.

Daarnaast zijn er 6 medewerkers anders opgeleid. Deze medewerkers vervullen de functie van ondersteunend medewerker. Deze ondersteunende medewerkers verzorgen de maaltijden, verzorgen de schoonmaak en houden toezicht.

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 gast hebben een ruim eigen appartement en op de begane grond is er een ruime gezamenlijke woonkamer en eetkeuken. Alle gasten kunnen gaan en staan waar ze willen en kunnen optimaal genieten van de mooie tuin rondom de Herbergier.

ICT

In 2020 vindt de intrede van het elektronische zorgdossier plaats. In 2021 is het zorgdossier aangevuld met nieuwe applicaties die in het 3^e kwartaal 2021 in gebruik worden genomen. Hiermee willen wij het inzicht, overzicht en compleetheid vergroten. Familie wordt d.m.v. mail en We Transfer (voor foto's) op de hoogte gehouden over ontwikkelingen, wijzigingen en foto's van activiteiten op de hoogte gehouden.

Domotica en hulpmiddelen

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

- Bij 6 gasten is een bewegingsmelder ingezet. Dit wordt na overleg met gasten en diens vertegenwoordiger gedaan. Aanleiding was dat 1 gasten aan de wandel gingen, de weg kwijtraakte en in paniek geraakte, 1 gast de kamers van anderen bezocht in de nacht, 4 gasten hebben een hoog risico op vallen in de nacht.
- Er zijn bij twee gasten geluidsmelders ingeschakeld omdat beide gasten gingen roepen om hulp, wat niet hoorbaar was voor de zorg. Door deze inzet kan hulp op afroep worden geboden. Vooraf is ook hierover overleg geweest met gast en diens vertegenwoordiger.

herbergier heerde

- Hulpmiddelen die nodig zijn om op een voor zowel de gast 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. Vooraf is er altijd overleg met de familie/wettelijk vertegenwoordiger.

Financiën 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 behandel functie wordt aangeboden zijn we voor behandel functies aangewezen op de eerste lijn.

Onze Herbergier werkt nauw samen met huisartsen en apotheek.

Met de apotheek is een raamovereenkomst en zijn afspraken vastgelegd.

Ook is er samenwerking met eerstelijns paramedici, zoals fysiotherapie, ergotherapie etc.

Bij specifieke problematiek is geregeld dat we een SOG of psycholoog kunnen inschakelen.

Er is een abonnement op de Vilans-protocollen afgesloten, zodat het voor medewerkers in de Herbergier mogelijk is deze te raadplegen.

Gebruik van informatie en uitkomsten hoofditems ARGO onderzoek

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

In oktober 2018 heeft ARGO een kwantitatief onderzoek uitgevoerd , in combinatie met een panelbijeenkomst. Respons was hoog en daardoor zijn uitkomsten betrouwbaar te noemen,

Onderstaand worden de uitkomsten, van de hoofditems, weergegeven uit het ARGO onderzoek;

Het eerste getal is de procentuele uitkomst. Het tweede getal is het cijfer dat men geeft.

Gast heeft het haar haar/zijn zin in de herbergier	88,2%	8,6
Gast voelt zich thuis	82,4%	8,7
Gast kan levensstijl voortzetten	82,4%	8,6
Men ervaart een huiselijke sfeer	100%	9,2
Vertegenwoordigers ervaren steun	94,1%	9,4
Raad u deze herbergier aan bij anderen	100%	10

herbergier heerde

Winfried de Haer

zorgondernemer herbergier Heerde

Tineke Hoogendoorn

zorgondernemer herbergier Heerde