

# herbergier blerick

## Kwaliteitsverslag 2020

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 Blerick

### 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. In 2018 is dit verwoord in de 'Essentie Zorg'. De medewerkers van Herbergier kennen de bewoners zeer goed. Het is belangrijk dat zij een vertrouwd gezicht zijn voor onze bewoners. Zij weten de levensverhalen te staan en kennen deze ook grotendeels. Ze hebben ook regelmatig 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 daarop aangepast. Er is met empathie en begrip gewerkt. Het klanttevredenheidsonderzoek dat in 2019 is uitgevoerd door ARGO laat op dit terrein een tevredenheidsscore van 8.3 zien bij contactpersonen. Dit onderzoek vindt tweejaarlijks plaats. Dus zal in 2021 weer afgenomen worden.

#### *b. Uniek zijn*

Door middel van het inventarisatieformulier 'zorgbehoeften' wordt bij aanvang van het inwonen in onze Herbergier uitvoerig stilgestaan bij het verhaal van een bewoner. Deze worden ge-upload in ons rapportagesysteem 'Zilliz' welke door medewerkers te allen tijde te raadplegen is, zodat ze een goed beeld kunnen vormen van de bewoner. Tevens kunnen zij hiermee gedurende de dienst de contacten met de bewoner intensiveren. Doordat de medewerkers de bewoners goed kennen wordt verandering in gedrag gelijk waargenomen, waar meteen passende acties op kunnen worden genomen. Er wordt bijvoorbeeld direct een urinestrip gedaan om te bezien of een blaasontsteking ten grondslag ligt aan het veranderde gedrag. Een bewoner in onze Herbergier krijgt activiteiten aangeboden, die passend zijn bij de hobby's en wensen. Zo werd er in 2019 begonnen met maandelijks een dansmiddag voor ouderen te bezoeken, helaas door Corona konden die in 2020 niet gecontinueerd worden. Verder zouden er regelmatig vieringen en muziekmiddagen geweest zijn.

Ook bezoeken we, normaal gesproken, graag het tuincentrum en de kinderboerderij. Ook deze activiteiten zijn in 2020 door Corona op een laag pitje komen staan.

### *c. Autonomie*

Tijdens periodieke evaluatiegesprekken kunnen naast de belangen van een bewoner aankaarten als de bewoner dat niet meer zelf kan. Bewoners die nog zelf hun belangen kunnen bespreken zijn aanwezig bij de evaluatiegesprekken, tenzij dit te veel onrust creëert. Ook wensen van de bewoner betreffende het einde van het leven worden uitvoerig besproken met de familie en de huisarts. Dit wordt vastgelegd in het dossier in de Herbergier en in het medisch dossier van de huisarts.

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 een betekenisvolle hulprelatie ontstaat vanuit twee richtingen; 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 wordt niet gewerkt met zorgleefplannen en worden ook geen specifieke zorgdoelen gesteld inzake aspecten van de ziekte. Zo nodig worden aspecten als medicatie, dieet, primaire hulpvragen als zorgafspraken verwoord en vastgelegd in de zorgovereenkomst welke ieder jaar wordt geëvalueerd en z.n. aangepast.

Ook medicijngegevens worden hierin verwerkt en de apotheek actualiseert ons digitale toedienregistratiesysteem 'Ncare'.

Er is regelmatig overleg met de huisarts en z.n. wordt extra expertise geconsulteerd zoals de specialist ouderengeneeskunde, wondverpleegkundige of een ergotherapeute.

## **Resultaten:**

In 2019 konden we door de 'toeslag voor kwaliteit' extra personeel aannemen zodat we nog meer tijd en persoonlijke aandacht konden geven aan onze bewoners.

## **Wonen en Welzijn**

### *Zingeving*

Mensen met dementie zijn volwaardig lid van de samenleving en mensen met mogelijkheden. Als het thuis niet meer gaat, biedt wonen in onze Herbergier een oplossing. Dat kan door het bieden van een veilige woonomgeving, die niet wordt geboden door het

plaatsen van hekken, het toepassen van fixatie en het afsluiten van deuren, maar door het bieden van structuur, goede zorg en persoonlijke aandacht. Wij vinden het belangrijk dat mensen respectvol omgaan met elkaar, elkaars privacy en bezittingen. Het is ons streven mensen de regie zoveel mogelijk in handen te laten en uit te gaan van de mogelijkheden die zij hebben, ondanks beperkingen en tekortkomingen. Wij willen een woonomgeving bieden waarin mensen zich welkom voelen en die zoveel mogelijk aansluit met wat de mensen thuis gewend waren. Uitgangspunt bij onze dienstverlening is de wens van onze bewoner (eventueel in overleg met familie of relaties) en denken in oplossingen en mogelijkheden en niet in beperkingen.

## Waarden

Kernwaarden die voor ons daarbij een speerpunt vormen zijn:

- Gastvrijheid,
- Zekerheid,
- Veiligheid,
- Privacy
- Zelfredzaamheid
- Gezelligheid

In het dagelijkse handelen dienen deze waarden zichtbaar te zijn.

Vanuit dit gevoel hebben we regelmatig gesprekken over eenzaamheid, rouw en de zin van het leven met familieleden, maar ook met bewoners.

Een aantal keren per jaar, op Hoogtij dagen, houden we een viering onder voorgang van een Pastor. Ook na overlijden van een medebewoner houden we een kleine bijeenkomst en steken we kaarsjes aan en praten met bewoners over verlies en rouw.

### *a. Zinnvolle tijdbesteding*

In onze Herbergier wordt een reeks aan activiteiten aangeboden zoals dansen, kaarten, schilderen, creatief bezig zijn, muziek maken en luisteren, zingen, participeren in het huishoudelijke leven, boodschappen doen, eten bereiden, was vouwen. Daarnaast gaan we, normaal gesproken, zoveel mogelijk naar buiten, wandelen, naar het tuincentrum, een kinderboerderij of gewoon ergens koffiedrinken.

In het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek (2019) kwam naar voren dat de tevredenheidsscore op het activiteiten aanbod 84% 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.) Omdat er in het verleden nogal eens wat misging met de was, zijn we dit jaar begonnen met een speciale was-dienst in te voeren. Alleen deze dames mogen nog kleding van de bewoners wassen.

Voor januari 2020 is er een scholing geweest om weer eens terug te pakken naar de basis t.a.v. persoonlijke verzorging.

### *c. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers*

Familie is in 2019 regelmatig uitgenodigd om bij activiteiten aanwezig te zijn zoals bij de muziekmiddagen. Helaas is dat door Corona in 2020 niet mogelijk geweest. Ook onze vrijwilligers zijn vanaf maart niet meer kunnen komen.

Tot en met 2018 organiseerden we een informele bijeenkomst in de vorm van een kerstborrel voor bewoners, familieleden en familieleden van oud bewoners. In 2019 hebben we een feest gegeven n.a.v. ons 5-jarig bestaan. Ook hierbij was iedereen welkom. De planning was om in 2020 de kerstborrel te verruilen voor een barbecue, ook die heeft helaas geen doorgang kunnen vinden.

### *d. Wooncomfort, gastvrijheid en maaltijden*

In Herbergier Blerick kan, normaal gesproken, iedereen, altijd binnen lopen. Sinds maart is dat helaas niet meer mogelijk. Maart en April zijn we gesloten geweest voor bezoek. Daarna hebben we de bezoekmogelijkheden iedere keer aangepast aan de omstandigheden. Sinds de derde golf mag er één bezoeker per keer komen op afspraak. Men gaat dan samen met de bewoner naar diens appartement. Hier zijn vier momenten voor ingeregeld.

Onze maaltijden worden dagelijks vers gemaakt in de open keuken. De ingrediënten worden vers ingekocht, en waar mogelijk helpen bewoners mee met de bereiding van de maaltijden. Binnen de visie van de formule Herbergier wordt de gezamenlijke maaltijd als belangrijk onderdeel gezien van het samenwonen in de Herbergier en de verzorging en begeleiding van de bewoners. Uit de aard van de functie en omstandigheden geldt voor werknemers de verplichting tot therapeutisch mee-eten. Onze medewerkers hebben geen specifieke pauze. Ze genieten hun pauze door samen met de bewoners koffie/thee te drinken.

### *E. Schoonmaak en inrichting*

In Herbergier Blerick is veel aandacht voor rust, regelmaat en reinheid. Ieder appartement wordt wekelijks schoongemaakt. De badkamers worden dagelijks gereinigd. De gezamenlijke woonkamer van de Herbergier wordt in de nacht schoongemaakt. De inrichting van de Herbergier is huiselijk, sfeervol en comfortabel en er is rekening

gehouden met de ziekte dementie. 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. Sommige zitjes zijn ingericht met meubelstukken uit de belevingswereld van onze bewoners, zoals een oud fornuis en kolenkachel.

## Resultaten:

Voor 2021 staat op de agenda om onze binnenhof om te toveren tot een belevingstuin. Met geld wat we gekregen hebben tijdens ons jubileumfeest is in november 2019 al een boom gepland.

## Veiligheid

### *a. Medicatieveiligheid*

De huisarts schrijft, als hoofdbehandelaar, de medicijnen voor. De apotheek is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de medicatie en Herbergier Blerick is verantwoordelijk voor het 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 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 een VIG-er of verpleegkundige aanwezig die voor gereedmaken en toedienen verantwoordelijk is. De Herbergier krijgt de medicijnen per giftmoment in zakjes aangeleverd van de apotheek, via baxter weekrollen op naam. De apotheker zorgt ook voor actualisatie van het digitale toedienregistratiesysteem.

Van medicatiefouten wordt altijd een incidentmelding gemaakt en doorgegeven aan de ondernemer en meegenomen in evaluaties.

### *b. Antipsychoticagebruik*

In 2020 gebruikten vijf bewoners antipsychotica zoals Citalopram en Sertraline. Dat is (iets minder dan) één derde. Helaas is gebruik van deze medicatie soms noodzakelijk wanneer een bewoner zichtbaar lijdt onder zijn ziekte. Het gaat steeds om het welzijn van onze bewoner. De inzet is niet het vereenvoudigen van de zorg.

### *c. Decubituspreventie*

In Herbergier Blerick komt decubitus niet voor.

Er zijn wel bewoners die gebruiken maken van preventieve matrassen en/of zitkussens.

### *d. 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. Vrijheid van de bewoner is een groot

goed, alleen als Herbergier hebben we ook de verantwoordelijkheid te zorgen voor 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. Maatregelen zijn altijd tijdelijk, zo kort mogelijk en gericht op het individu en altijd gericht ter voorkoming van ernstig nadeel.

We hebben veiligheidsmaatregelen ingevoerd, die eventueel tot de vrijheidsbeperking gerekend zouden kunnen worden. Bijvoorbeeld maken we bij drie bewoners gebruik van spotters. Zij krijgen daardoor de vrijheid om zelfstandig te gaan wandelen als er een behoefte is. Wij zien dat niet als vrijheidsbeperking, maar als vrijheidsverruiming.

Tevens wordt bij één bewoner een dienblad voor haar rolstoel geschoven omdat deze bewoner zich vaker naar voren schuift en daardoor uit de rolstoel 'glijdt'.

#### *e. 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. Dit jaar is er één keer sprake geweest van een ongeplande ziekenhuisopname i.v.m. een heupfractuur.

### 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 november 2019.

In aanvulling op de kwaliteitstoets van ARGO heeft in 2020 een interne audit plaatsgevonden. Tijdens deze audit wordt het auditkader, dat door de Herbergiers zelf is ontwikkeld en gebaseerd op het kwaliteitskader verpleeghuiszorg als uitgangspunt gebruikt. Hieruit bleek dat we onze zaken grotendeels op orde hadden. Maar er waren zeker ook nog verbeter punten .

Ook deze audit zal tweejaarlijks plaats gaan vinden.

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

Het afgelopen jaar zijn, door Corona, vanaf maart alle trainingen stil komen te liggen:

### *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 vier 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 vrijheidsbeperkende 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 één keer fysiek bij elkaar geweest en drie keer virtueel. Er worden themadagen voor alle Herbergiers georganiseerd. Tijdens deze themadagen vindt verdieping plaats en is er gelegenheid om ervaringen te delen. Dit jaar zijn verschillende virtuele bijeenkomsten geweest gewijd aan Corona.

## 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 bewoners, de familie van hen en de medewerkers. Als ondernemers 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.

In onze Herbergier zijn er gedurende de dag en avond steeds minimaal vier medewerkers aanwezig die gezamenlijk de zorg en begeleiding van 17 bewoners op zich nemen. In de nacht is er een wakkere nachtdienst en is één van de zorgondernemers achterwacht. Daarnaast zijn er in de ochtend nog extra medewerkers, voor de huishouding en omdat hier de piek in de zorg ligt.

Medewerkers zijn opgeleid als Verzorgende-IG, activiteitenbegeleider, helpende en soms ook met een opleiding in een geheel andere sector. Wij vinden motivatie belangrijker dan papieren.

In iedere dienst is er minimaal een verzorgende IG of iemand met een gelijkwaardig diploma, aanwezig.

In onze Herbergier leiden we ook zorgmedewerkers op. Wij zijn een erkend leerbedrijf.

Jaarlijks houden we evaluatiegesprekken 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*

Wij zijn in 2020 gebruik gaan maken van 'Zilliz, een cliëntendossier voor de kleinschalige zorg. Daarnaast zijn we ook 'Ncare' gaan gebruiken, een digitaal toedienregistratiesysteem voor de medicatie. Hiervoor zijn twee tablets aangeschaft.

Ook hebben we Familienet; Familienet is een communicatiemiddel voor de zorg. Medewerkers delen berichten, foto's en video's via een veilige persoonlijke pagina. Zo is familie altijd op de hoogte van belangrijke en mooie momenten in het dagelijks leven van de bewoner.

Tevens hebben we een eigen, openbare, facebookpagina.

#### *a. Domotica en hulpmiddelen*

In specifieke gevallen maken we in onze Herbergier gebruik van, op individuele bewoner afgestemde hulpmiddelen zoals bijvoorbeeld een babyfoon. Bijvoorbeeld als een bewoner ziek is. Eén bewoner heeft een bewegingssensor voor de nacht i.v.m. verhoogd valrisico.

Voor drie bewoners maken we gebruik van een spotter/gps.

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

#### *b. 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.

#### *c. 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 één apotheek. Ook is er samenwerking met eerstelijns paramedici. Bij specifieke problematiek is geregeld dat we een specialist oudergeneeskunde of psycholoog kunnen inschakelen.

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