

Kwaliteitsverslag 2021

de visie van onze Herbergier verwijzen wij naar de website van onze herbergier en de algemene website van de formule: [herbergier.nl](https://www.herbergier.nl).

In dit verslag is het jaar 2021 beschreven op welke wijze invulling wordt gegeven aan de kwaliteit van zorg en bedrijfsvoering in Herbergier Grathem.

Het was wederom voor iedereen een bewogen jaar, wisselend met het sluiten van voorzieningen, minder bezoek voor onze bewoners en de daarbij behorende inzet van de beschermende maatregelen. Ook Herbergier Grathem heeft in het najaar COVID 19 in huis gehad. Er zijn 6 bewoners en 4 medewerkers besmet geweest. Met man en macht heeft iedereen wederom de schouders eronder gezet om toch kwaliteit van zorg te kunnen blijven bieden. Hiervoor nogmaals onze dank aan alle medewerkers en vrijwilligers.

Ook gaat onze dank uit naar de familieleden, naasten, contactpersonen van onze bewoners, zij hebben zich goed gehouden aan de steeds wisselende richtlijnen die we moesten hanteren. Dit was voor de bewoner, maar ook voor hen niet gemakkelijk.

Inhoudsopgave:	Pag.
• Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	3
• Wonen en Welzijn	4
• Veiligheid (vier veiligheidsthema's)	6
• Leren en werken aan kwaliteit	7
• Leiderschap, Governance en Management	9
• Personeelssamenstelling	9
• Gebruik van hulpbronnen	9
• Gebruik van informatie	10

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. De medewerker heeft regelmatig contact met de familie. 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 laatste klanttevredenheidsonderzoek dat is uitgevoerd door ARGO (najaar 2021) laat op dit terrein een 8.8 tevredenheidsscore zien bij contactpersonen. Uit het ARGO onderzoek blijkt dat deze visie goed wordt uitgedragen. Een opmerking in het onderzoek was: “De Herbergier Grathem slaagt erin om een huiselijke sfeer te creëren waarbij, de werknemers de bewoners door en door kennen. Er is geen patiënt / hulpverlener relatie maar men leeft samen met elkaar. Het is erg prettig om te ervaren dat het zo ook kan.”

b. Uniek zijn

Door middel van documenten wordt bij aanvang van het inwonen in onze Herbergier uitvoerig stilgestaan bij de wensen/waarden en behoeften van een bewoner. Dit wordt vastgelegd in het persoonlijke dossier van de bewoner, 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. Naast de geplande uitjes naar bv. tuincentra, musea of wandelingen in de mooie natuurgebieden die Limburg rijk is worden er ook drie maal per dag activiteiten binnen de herbergier aangeboden. Bijvoorbeeld kaarten, bordspellen, maar ook handwerken en tuinieren behoren tot de mogelijkheden.

c. Autonomie

Tijdens periodieke evaluatiegesprekken kunnen naast de belangen van een bewoner aankarten als de bewoner dat niet meer zelf kan. Alle bewoners 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 en in het medisch dossier van de huisarts.

We beseffen dat dementie een progressieve en palliatieve aandoening is, dat de dementie 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 het dossier (digitaal zorgdossier) van de bewoner.

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

Zo nodig worden aspecten als medicatie, dieet, primaire hulpvragen als zorgafspraken verwoord in het dossier van de bewoner. Medicijngegevens worden verwerkt in het dossier van de huisarts en de apotheek levert actuele medicijn aftekenlijsten aan. Per 20 januari 2022 wordt er gewerkt met het digitaal aftekensysteem. Dit was in 2021 niet behaald ivm het steeds in lock down zijn / apotheek die nog klaar was en trainingen die niet konden worden gegeven door de leverancier.

De huisarts is tevens apotheekhoudend, medicatie e.d. worden ook vier wekelijks in het huisartsoverleg besproken. Daarnaast wordt het medicatiegebruik 1 maal per jaar met de specialist ouderen geneeskunde besproken.

Jaarlijks worden de bewoners besproken in het MDO, waar de specialist ouderen geneeskunde (SOG) en de huisarts bij aanwezig is. Naast deze vaste afspraken wordt indien nodig in consult gevraagd de SOG, fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtiste of andere eerste lijns diensten, altijd in samenspraak met de huisarts.

Een Herbergier wordt gekenmerkt door persoonsgerichte zorg. De medewerkers gaan een relatie aan met de bewoner en diens familie en werken vanuit deze relatie. Nemen samen beslissingen en benutten de deskundigheid van de bewoner en familie.

Resultaten:

In 2021 waren verschillende klinische lessen gepland, maar sommige hebben geen doorgang gehad. Wel hebben doorgang gehad de trainingen BHV / zwachtelen / tilcursus en PDL training. Aan het eind van 2021 zijn alle bevoegde medewerkers geschoold in Boomerweb (digitaal aftekensysteem voor de medicatie) Daarnaast zijn Incidentele zaken opgepakt met huisarts/fysio/ergo of SOG.

Wonen en Welzijn

a. Zingeving

Zingeving is een onderdeel van het leven in een Herbergier. Er is ruimte om te praten over zaken als de dood, eenzaamheid, rouw, verlies en er is de mogelijkheid om een kerk te bezoeken. Daarnaast komt eenmaal in de twee weken de pastoor binnen onze Herbergier om aan de bewoners die dat willen de communie uit te delen en een gebed uit te brengen.

b. Zinvolle tijdbesteding

In onze Herbergier wordt een reeks aan activiteiten aangeboden als (bewegen voor ouderen, zingen, schilderen, breien, muziek luisteren, dansen, bijdrage leveren aan de maaltijd of andere huishoudelijke activiteiten, tuinieren, uitjes enz.

Er hangt een activiteiten bord in de Herbergier, 1 medewerker maakt een planning (drie maal per dag) voor een maand en dit wordt op dit bord geschreven, zodat bewoners en familie kunnen zien welke activiteiten er gepland staan.

c. 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).

Als aandachtspunt uit het ARGO onderzoek kwam dat er wel eens kleding zoek raakt. Dit wordt binnen de facilitaire dienst besproken en opgepakt en teruggekoppeld aan de familie middels de nieuwsbrief.

d. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Familie is binnen onze herbergier altijd welkom, om “gewoon” op bezoek te komen, maar ook om deel te nemen aan activiteiten. Echter is wederom in het afgelopen jaar de bezoekenregeling op sommige momenten aangepast aan het landelijke advies. Normaliter wordt familie uitgenodigd om bv. te komen bij zangactiviteiten in de Herbergier, dag - en middagtochtjes, dit heeft jammer genoeg geen doorgang kunnen hebben. In het najaar 2021 heeft er wel een familiecontactavond plaatsgevonden. Hier zijn beleidszaken en plannen besproken en is er na de mening gevraagd van de familieleden over de gang van zaken binnen Herbergier Grathem. Daarnaast is er aandacht geweest voor elkaar, elkaar weer te ontmoeten en verhalen te kunnen delen. Deze avond is als zeer waardevol ervaren.

In 2021 zijn we gestart met de inzet van Familienet, dit wordt als zeer waardevol ervaren, zeker in deze tijden waar men minder in de herbergier aanwezig kon zijn. Door middel van de foto's op familienet was iedereen toch op de hoogte wat we allemaal deden.

Er zijn iedere week vrijwilligers actief in Herbergier, zij zijn in de huiskamer aanwezig en kijken wat de bewoners leuk vinden om te doen, dit kan een wandeling buiten zijn, of een activiteit in de huiskamer, zoals bloemschikken/kleuren en een spel etc. In 2021 hebben we weer een uitbreiding gehad met een vaste vrijwilliger, die twee maal per week komt.

e. Wooncomfort, gastvrijheid en maaltijden

In Herbergier Grathem is er altijd bezoek mogelijk. Op alle uren van de dag. Ook kunnen naasten mee-eten of organiseren we een maaltijd op de kamer van de bewoner. Echter is het afgelopen jaar de bezoekenregeling op sommige momenten aangepast aan het landelijke advies. Familieleden konden wel op het appartement met hun naaste eten en of wat drinken. 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. Wekelijks bepalen de bewoners gezamenlijk wat er op het menu komt te staan. 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 Grathem is er veel aandacht voor rust, regelmaat en reinheid. Ieder appartement wordt wekelijks goed schoongemaakt. De toiletten worden dagelijks gereinigd. De gezamenlijke huiskamer van de Herbergier wordt in de nacht en vroege ochtend 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.

Resultaten:

De medewerkers hebben in het afgelopen jaar structureel activiteiten aangeboden, drie maal per dag wordt er een activiteit aangeboden. De medewerkers zorgen ervoor dat alle bewoners aan de beurt komen, kijkend naar wat iemand leuk vindt en wat door de bewoners wordt gevraagd. Ondanks de beperkingen in het afgelopen jaar hebben de medewerkers hier goed aan gewerkt. Door de inzet van familienet, heeft de familie ondanks de beperkingen in het op bezoek komen toch inzage gehad wat er allemaal gebeurt in de Herbergier.

Veiligheid

a. Medicatieveiligheid

De huisarts schrijft, als hoofdbehandelaar, de medicijnen voor. De apotheek is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de medicatie en Herbergier Grathem 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 verpleegkundige van de Herbergier. Daarnaast wordt 1 maal per jaar het gebruik van de medicatie besproken met de specialist ouderen geneeskunde, waarbij er aandacht is voor het gebruik van psychofarmaca. De wijze waarop het traject van levering naar toediening verloopt, is beschreven in het medicatiedistributiesysteem. In iedere dienst is er een verzorgende of verpleegkundige 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 aftekenlijsten. Medicatiefouten worden altijd in een incidentmelding geregistreerd en meegenomen in de periodieke evaluaties van incidentmeldingen. Deze worden tijdens de werkoverleggen maar ook tijdens een familiecontactavond besproken.

b. Decubituspreventie

Decubituspreventie is geïntegreerd in de dagelijkse zorgverlening, medewerkers rapporteren bijzonderheden en overleggen dit met de verpleegkundige / zorgondernemer. Indien nodig wordt de huisarts en of ergotherapeut ingeschakeld. Decubitus is in het afgelopen jaar enkele malen voorgekomen, zijn in overleg met de verschillende disciplines behandeld. Herbergier Grathem heeft goede afspraken en evaluatiemomenten met de huisarts en ergotherapeut. Voor 2022 wordt er een training georganiseerd betreft wondverzorging, dit is aangegeven door de medewerkers in de jaarlijkse evaluatiegesprekken.

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 het doorlopen van het stappenplan Wet zorg en dwang. Er is een Wet zorg en dwangbeleid beschreven in Herbergier Grathem en wordt

ook nageleefd.

We hebben algemene veiligheidsmaatregelen ingevoerd, die eventueel tot de vrijheidsbeperking zou gerekend kunnen worden, zoals een babyfoon op de kamer, welke alleen in de nacht aan staat. We kunnen eventueel ook gebruik maken van spotters voor de bewoners. Zij krijgen daardoor de vrijheid om zelfstandig te gaan wandelen als er een behoefte is. Wij zien dat niet als vrijheidsbeperking, maar als vrijheidsverruiming. We gebruiken dit alleen, als de bewoner zelf in staat is om akkoord te geven voor een veiligheidsmaatregel en de consequenties kan overzien.

d. Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Wanneer een bewoner in de Herbergier komt wonen wordt het beleid rondom calamiteiten (reanimatie/ziekenhuisopname e.d.) besproken met huisarts, 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).

Dit jaar is er geen sprake geweest van een acute (ongeplande) ziekenhuisopname.

Leren en werken aan kwaliteit

a. Kwaliteitssysteem

In de audit in 2020 kwamen de volgende aandachtspunten naar voren, een update wordt achter het aandachtspunt nader toegelicht, mbt de stand van zaken.

- Meer aandacht voor het methodisch werken, met name het rapporteren in het elektronisch bewonersdossier. Bij elk werkoverleg wordt dit besproken en er aandacht aan gegeven. Daarnaast volgt er een onderzoek vanuit de opleiding van een leerling om het methodisch rapporteren te onderzoeken en hoe te verbeteren.
- Implementatie van de wet zorg en dwang in het elektronisch bewonersdossier en meer te clusteren op 1 plaats in het dossier. Het beleid Wet zorg en dwang is beschreven en de eventuele vrijheidsbeperkende maatregelen staan in het ECD en worden geëvalueerd met de huisarts en de Specialist ouderen geneeskunde.
- Medicatieveiligheid, digitaal aftekenen van de medicatie. Door de beperkte mogelijkheden door COVID 19 hebben we pas in december de scholing plaats kunnen laten vinden. Per 20 januari 2022 wordt er digitaal afgetekend.
- Meer eigenaarschap voor medewerkers. In 2021 heeft er een werkgroep (4 medewerkers van de herbergier en de ondernemers) nagedacht over, hoe dit vorm kon worden gegeven. Ze hebben een profiel van een contactverzorgende opgesteld en dit besproken in het werkoverleg en op de familiecontactavond. Per 1-1-2022 wordt er gestart met het werken met contactverzorgende. Evaluatiemomenten worden gepland in 2022 en teruggekoppeld in het werkoverleg en evaluatiegesprekken van de bewoners en op de familiecontactavond.

Elke twee jaar vindt er een ARGO onderzoek plaats.. In het najaar 2021 heeft deze plaatsgevonden in Herbergier Grathem, over het algemeen is iedereen tevreden en scoren we een 8.8 , er kwamen enkele aandachtspunten naar voren

- Enkele contactpersonen/familieleden geven aan bijna niet op de hoogte te zijn van de klachtenprocedure. Als actie zullen we dit via de nieuwsbrief en familiecontactavond nader toelichten.
- Sommige contactpersonen/familieleden willen graag meer communicatie over de bewoner. We hopen met de start van de contactverzorgenden dat dit beter gaat lopen. We gaan dit punt bespreken in elke evaluatie met de bewoner en diens familie.
- Zoals beschreven onder het punt wonen en welzijn, geeft de familie aan dat er wel eens kleding zoek raakt. Dit wordt binnen de facilitaire dienst besproken en opgepakt en teruggekoppeld aan de familie middels de nieuwsbrief en evaluatiegesprekken.

In aanvulling op het ARGO onderzoek, vindt er in 2022 weer een interne audit 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 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.

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 tijdens trainingen die we met elkaar volgen en de werkoverleggen.

Het afgelopen jaar zijn de volgende trainingen gevolgd:

BHV training, / zwachtelen / tilcursus/ PDL training/ training palliatieve zorg). Twee medewerkers hebben een scholing dag activiteitenbegeleiding gevolgd. Aan het eind van 2021 zijn alle bevoegde medewerkers geschoold in Boomer web.

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 vrijheids

beperkende maatregelen noodzakelijk lijken (WZD). 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 2x bij elkaar geweest en eenmaal heeft een digitale meet plaatsgevonden i.v.m. COVID19.

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. Deze is in 2021 komen te vervallen ivm COVID19.

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 of bestuurlijke tussenlagen zijn niet passend bij de kleinschaligheid van de Herbergier. Dit is besproken met alle contactpersonen en tijdens de familiecontactavond en hierbij wordt duidelijk aangegeven dat dit niet wenselijk is. 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 4 medewerkers aanwezig die gezamenlijk de zorg en begeleiding van 15 a 16 bewoners op zich nemen. In de nacht is er een wakkere nachtdienst en is 1 van de zorgondernemers achterwacht.

Medewerkers zijn opgeleid als verzorgende IG, verpleegkundige, 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.

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

Gebouwde 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

Binnen Herbergier Grathem werken we met het ECD (zorgrapportage) , digitaal roostersysteem en salariering. In 2021 is gestart met familienet en dec/ jan 2022 wordt gestart met het digitaal medicatie aftekensysteem Boomerweb.

Domotica en hulpmiddelen

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

Voor 1 bewoner maken we gebruik van een babyfoon met camera en bij 1 bewoner staat een bewegingssensor, beide bewoners zijn zelf nog in staat om met deze maatregel in te stemmen (was ook op eigen verzoek) en het gevolg in te zien.

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.

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 behandelfunctie wordt aangeboden zijn we voor behandelfuncties aangewezen op de eerste lijn.

Onze Herbergier werkt nauw samen met de huisarts en apotheek. Met de huisarts is een raamovereenkomst opgesteld en ook met de apotheek zijn afspraken vastgelegd. Ook is er samenwerking met eerstelijns paramedici, Bij specifieke problematiek is geregeld dat we een SO 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

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 2021 heeft er een Argo onderzoek plaatsgevonden, de laatst gemeten NPS (net promotor score) was 8.8

In het onderzoek komt naar voren dat men over het algemeen erg tevreden is over het wonen in Herbergier Grathem. Met name de liefdevolle verzorging / aandacht / betrokkenheid staan hoog in het vaandel. Er zijn altijd aandachtspunten waar we aan kunnen werken en zullen dit ook zeker positief op gaan pakken. We hopen in 2022 weer meer mogelijkheden te hebben om te kunnen leren en verbeteren. Weer meer contact te kunnen hebben met familieleden en contactpersonen en ze te verwelkomen in onze huiskamer van de Herbergier.