

Kwaliteitsverslag 2020

Herbergier Tilburg

Inleiding

Vanaf januari 2017 werken we in heel Nederland aan goede zorg in het verpleeghuis op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In het land zijn er inmiddels diverse initiatieven ontstaan die op een andere manier zorg en ondersteuning bieden aan mensen die aangewezen zijn op verpleeghuiszorg. Ook wij als Herbergier Tilburg bieden met onze woon-leef gemeenschap een alternatief voor het verpleeghuis. Het is om die reden dat het Kwaliteitsinstituut vindt dat het Kwaliteitskader ook van toepassing is op Herbergiers. Het Kwaliteitskader verlangt onder andere van ons dat we jaarlijks verantwoording gaan afleggen van de geleverde kwaliteit. Dit Kwaliteitsverslag is dan ook ons eerste en volgt de indeling van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Per hoofdstuk beschrijven we eerst wat het kwaliteitskader vraagt, en vervolgens wat Herbergier Tilburg met betrekking tot het betreffende onderwerp doet.

Hoofdstuk 1: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Wat vraagt het kwaliteitskader?

Het kwaliteitskader roept zorginstellingen op om persoonsgerichte zorg en ondersteuning te bieden aan mensen met dementie. Dit houdt in dat zorg geboden wordt met compassie, dat erkend wordt dat bewoners uniek zijn, dat zij zoveel mogelijk de regie voeren over de zorg, en dat er voor hen specifieke zorgdoelen worden geformuleerd, zodat er bij zorg en begeleiding aandacht is voor wat specifiek voor hen belangrijk is.

Wat doet Herbergier Tilburg?

In de Herbergier wordt de zorg aangepast aan de persoon, en niet andersom. Na een eerste kennismakingsgesprek met de familie volgt een uitgebreid voorbereidingstraject met als doel de bewoner zo goed mogelijk te leren kennen en afspraken te kunnen maken over de dienstverlening en gewenste ondersteuning. We voeren verschillende gesprekken met de (wettelijk) vertegenwoordiger en de bewoner. Meestal gaan we ook op bezoek bij hem/haar thuis. Vaak is de potentieel toekomstige bewoner al een aantal maal op bezoek geweest.

Wie is de potentiële bewoner? Hoe staat hij/zij in het leven? Wat is zijn/haar levensverhaal? Pas op het moment dat er een zo volledig mogelijk beeld van de bewoner is, kan er een besluit worden genomen of onze Herbergier passend is voor de nieuwe bewoner. Wanneer we allen positief zijn over het wonen in een Herbergier vertalen we de zorginventarisatie naar meer concrete afspraken in de offerte. In de offerte voor de bewoner komen de volgende onderdelen aan bod:

- een uitgebreide profielschets van de bewoner
- een apart deel met afspraken over de zorg
- een onderdeel over de afspraken over het verblijf in de Herbergier zoals de hotelmatige- service- en verblijfkosten

Op het moment dat er overeenstemming is over de offerte stellen we de klantovereenkomst samen. We hechten veel belang aan het levensverhaal van de bewoner, vaak opgesteld door de familie. Als iemand bij ons komt wonen, verwerken we deze en alle andere gegevens in zorgafspraken in het digitale bewonersdossier (Zilliz). In het begin dat iemand bij ons woont vindt er tenminste ieder kwartaal een evaluatie plaats tussen de bewoner/familie en ons als zorgondernemers. Doel van deze evaluatie is om te bespreken hoe de zorg en dienstverlening verloopt. Dit is tevens het moment waarop we afspraken aanpassen indien dit wenselijk en passend is voor de bewoner. Het aanpassen van afspraken gaat altijd in overleg en met instemming van de familie en de zorgondernemers.

Uitgangspunt van de evaluatie is de offerte en klantovereenkomst of het laatste evaluatieverslag, waarin alle afspraken over de zorg en dienstverlening zijn vastgelegd. Ook zaken als de bejegening, de kwaliteit en de onderlinge verstandhouding zijn bij uitstek onderwerpen die in deze evaluatie besproken kunnen worden. Hiermee worden eventuele misverstanden in een vroeg stadium voorkomen dan wel bespreekbaar gemaakt. De uitkomsten van elk gesprek leggen we vast op het evaluatieformulier 'periodieke evaluatie' en tekenen we voor akkoord.

Voor bewoners die al langer in een Herbergier verblijven vindt de periodieke evaluatie plaats in afspraak met de wettelijk vertegenwoordiger met een minimum van twee maal per jaar. Wij wonen zelf ook in de Herbergier, wat maakt dat wij gemakkelijk benaderbaar zijn. Mede dankzij de kleinschalige opzet zijn de lijnen tussen alle betrokkenen heel kort. We kunnen hierdoor nog beter bewaken dat gemaakte afspraken worden nagekomen en tussentijds afstemmen wat nodig is.

Hoofdstuk 2. Wonen en welzijn

Wat vraagt het kwaliteitskader?

Als het gaat om wonen en welzijn, vraagt het kwaliteitskader aandacht voor zingeving, een zinvolle dagbesteding, een schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding, familieparticipatie en de inzet van vrijwilligers, en wooncomfort.

Wat doet Herbergier Tilburg?

Herbergier Tilburg wil mensen die vanwege geheugenproblemen niet meer zelfstandig kunnen wonen, een sociale woonomgeving bieden. Uitgangspunt is dat iedere bewoner de rest van zijn leven in de Herbergier blijft wonen, met de ondersteuning en de zorg die op dat

moment nodig is. Wonen in een herkenbare, geborgen en warme omgeving is een belangrijk doel. Hierbij staat respect en waar (nog) mogelijk het maken van persoonlijke keuzes voorop. Iedere bewoner kan daarom alles zoveel mogelijk doen naar eigen kunnen en in eigen tempo: opstaan, lichaamsverzorging, wandelen of bezoek ontvangen. Hij kan meehelpen met huishoudelijke klusjes, de was verzorgen of boodschappen doen. Of hij kiest er uitdrukkelijk voor dit juist niet te willen: “ik heb heel mijn leven al aardappelen geschild”. Hij kijkt televisie, maakt een ommetje of leest de krant of een boek. Hij doet de dingen die hij thuis ook deed, zoveel mogelijk gewoon dus. In dat gewone schuilt het bijzondere, wat kenmerkend is voor de Herbergierformule: “Bijzonder Gewoon”. Vaak doet hij dit samen met anderen. Wat je hier ziet is dat kwetsbare mensen weer tot bestaan komen aan andere mensen en dat wij allen mensen ten diepste sociale wezens zijn. Dat nuanceert de nadruk op autonomie en eigen regie uit het kwaliteitskader.

Naast de bezigheden van het dagelijks leven organiseren we binnen de Herbergier ook andere activiteiten. Terugkerend organiseren we kleine concertjes en maken we mogelijk een dansje. Wekelijks komen er kinderen van scholen uit de omgeving langs om wat in de tuin te werken, voor te lezen of er gewoon te zijn. Dagelijks proberen we één medewerker met een van onze bewoners erop uit te laten gaan: samen lunchen, naar de kinderboerderij of gewoon rondrijden. We gaan naar musea, binnen of buiten de stad. Vaak is er naast de vaste medewerker, een vrijwilliger die op grond van eigen talenten activiteit en roering brengt.

Ons huis heeft een monumentaal karakter. Dat vind je terug in de architectuur, maar ook in de inrichting van de algemene ruimten. Een combinatie van oud en nieuw bepaalt de sfeer: hoge ruimtes, veel licht, fris en schoon. Het meest trots zijn we op onze prachtige stadstuin. We zijn vrijwel de hele zomer op een fijn terras. De kippen versterken het buiten gevoel.

Iedere bewoner heeft een eigen appartement met douche en toilet, dat hij naar eigen smaak kan inrichten. Ook dit bevordert dat hij zich snel op zijn gemak of in ieder geval veilig gaat voelen. Daarnaast is er een gezamenlijke woonkamer en keuken, waar overdag en in de avond altijd een medewerker aanwezig is. Die medewerker zorgt voor gezelligheid en activiteit. De voordeur van de Herbergier is niet gesloten. Bewoners kunnen naar buiten als ze dat willen en bezoek kan altijd binnenwandelen.

Hoofdstuk 3: Veiligheid

Wat vraagt het kwaliteitskader?

De zorg voor mensen met dementie die 24-uurs zorg nodig hebben is complex. Vaak hebben bewoners naast hun cognitieve problemen, diverse lichamelijke aandoeningen. Het is belangrijk dat de zorg die wordt geboden, professioneel en veilig is.

Wat doet Herbergier Tilburg?

In een Herbergier hangt het begrip veiligheid nauw samen met het begrip vrijheid. Vrijheid

betreft hier: vrijheid van beweging, maximale zelfstandigheid, beslissingsmogelijkheden en vrijheid om het leven zoveel mogelijk voort te zetten zoals iemand gewend was. Ieder mens heeft immers recht op leven, vrijheid en onschendbaarheid van zijn persoon. Vanwege de cognitieve beperkingen zien we het als een belangrijke taak onze bewoners te ondersteunen in wat het begrip “vrijheid” voor hen (nog) betekent en hoe ze daar, samen met hun vertegenwoordiger, invulling aan willen geven.

We staan op het standpunt dat elke woonomgeving risico's met zich mee brengt, zo ook de setting van een Herbergier. We hebben bewust gekozen voor een deur die open is en voor een omgeving die herkenbaar is. Vreemde objecten zoals traphekjes of afrijdbeveiligingen vinden wij niet thuishoren in een dementievriendelijke omgeving. Sommige bewoners gaan, zolang ze dit kunnen, zelfstandig een wandelingetje maken. Omdat de vaardigheden van een bewoner in de loop van de tijd kunnen veranderen betekent dit wel dat we met elkaar steeds de afweging moeten blijven maken of dit verantwoord is. Het gaat hierin om de mate van risicoacceptatie. Het gaat ook om de weging of waardering van de maatschappelijke aanvaardbaarheid van een risico, én tussen de verschillende risico categorieën onderling. Het streven binnen de Herbergier is geen of anders minimale beperkingen en medicatie die van invloed is op zelfbeschikking van de bewoner. In het belang van de veiligheid en gezondheid van de bewoner, medebewoners en van de medewerkers, kan het noodzakelijk zijn om tijdelijke maatregelen toe te passen die in strijd zijn met maximale zelfbeschikking van de bewoner.

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is onderscheid gemaakt in vier belangrijke thema's rondom basisveiligheid. Hieronder zullen we een toelichting geven op de werkwijze rondom deze thema's binnen Herbergier Tilburg.

3.1 Medicatieveiligheid

De huisarts schrijft, als hoofdbehandelaar, de medicijnen voor. De apotheek (Scalazorg) is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de medicatie en Herbergier Tilburg 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 BIG-geregistreerde zorgondernemer.

De wijze waarop het traject van levering naar toediening verloopt, is geregeld in een medicijnprotocol. Die medewerkers die medicatie verstrekken zijn daartoe bekwaam en bevoegd. Wij krijgen de medicijnen per giftmoment in zakjes aangeleverd van de apotheek, via baxter weekrollen op naam. In 2020 zijn we gestart met een elektronische medicatiesysteem (Ncare) die de kans op mogelijke medicatiefouten nog verder reduceert.

3.2 Decubituspreventie

Bij een verhoogd risico op decubitus, door bedlegerigheid of langdurig in een rolstoel verblijven, een slechte voedingstoestand, immobiliteit en/of incontinentie wordt in overleg met huisarts, en in complexe situaties de ergotherapeut, preventieve hulpmiddelen ingezet. Bij elke bewoner vindt dagelijks tijdens de persoonlijke verzorging inspectie van de huid plaats. Bij veranderingen wordt dit gerapporteerd en wordt er actie ondernomen. In de periode 2012-2020 hebben wij door goede preventie bij onze bewoners vrijwel geen decubitus gesignaleerd. In de gevallen waarbij er wel sprake was van beginnende decubitus werd er vroegtijdig een behandelplan ingezet waardoor er verder geen verergering is opgetreden.

3.3 Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

Het uitgangspunt is geen vrijheid beperkende maatregelen binnen de Herbergier. Indien het noodzakelijk is om toch maatregelen in te zetten, is het aan de huisarts om hier een besluit over te nemen veelal in samenspraak met een specialist ouderen geneeskunde (SOG). De huisarts is immers de hoofdbehandelaar voor alle bewoners. Het toepassen van vrijheid beperkende maatregelen is tijdelijk, dient regelmatig te worden geëvalueerd en het streven moet zijn om deze maatregel zo snel als mogelijk af te bouwen. Maatregelen zijn altijd tijdelijk, zo kort mogelijk en individueel gericht op het in stand houden of verbeteren van de kwaliteit van leven. Op dit moment hebben 3 bewoners tijdens de nacht een bewegingssensor op hun appartement zodat de nachtdienst mensen snel kan begeleiden bij toiletgang of (nachtelijk) dwalen. Een bewoner heeft van huis uit al een GPS horloge, dit geeft haar de vrijheid om zelf een ommetje te maken. Dit ter preventie van verdwalen.

3.4 Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Al kort na opname in de Herbergier spreken wij én de huisarts met bewoner en familie over het beleid bij calamiteiten. Wij informeren dan of de bewoner een wilsverklaring heeft en welke wensen er zijn waar het gaat om reanimeren, en ziekenhuisopname. Een ziekenhuisopname is voor een bewoner met vergevorderde dementie erg ingrijpend. Vaak spreekt de huisarts in overleg met familie en bewoner af op behandelgebied alles in te zetten wat binnen de Herbergier mogelijk is. Als er sprake is van onbegrepen gedrag zoeken wij, soms samen met andere disciplines (SOG of psycholoog), naar de oorzaak. Als er een medische grondslag is, behandelt de huisarts deze. Als er een andere trigger is, proberen wij de omgeving aan te passen. We onderhouden korte lijnen met de (para) medische diensten van Stichting de Wever. Psychologische observaties bij onbegrepen gedrag maken onderdeel uit van het samenwerkingsconvenant met hen.

Ons preventiebeleid vloeit voort uit de opzet van onze Herbergier. Onze bewoners worden uitgenodigd/gestimuleerd om te wandelen, te fietsen of mee te doen met Yoga of Chi-gong. Wij zijn terughoudend ten aanzien van de inzet van psychofarmaca en slaapmedicatie. Door

de inzet van voldoende personeel en continue toezicht in de huiskamer is inzet van vrijheid beperkende maatregelen vrijwel niet nodig.

Hoofdstuk 4: Leren en werken aan kwaliteit

Wat vraagt het kwaliteitskader?

Leren en verbeteren is niet vrijblijvend: continu werken aan het verbeteren van kwaliteit is norm voor een goede zorgorganisatie en voor professionele zorgverleners.

Wat doet Herbergier Tilburg?

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is onderscheid gemaakt in vijf belangrijke thema's rondom kwaliteit. Hieronder zullen we een toelichting geven op de werkwijze rondom deze thema's binnen Herbergier Tilburg.

4.1 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 vertegenwoordigers en medewerkers. Met de vertegenwoordigers vindt als afsluiting een groeps gesprek plaats onder leiding van de onafhankelijke onderzoeker. Voor de Herbergiers is een kwaliteitsonderzoek vorm gegeven waarin de uitgangspunten met betrekking tot kwaliteit van leven in de visie centraal staan:

- Mensen hebben regie over hun eigen leven.
- Mensen zijn verbonden met andere mensen zoals familie, vrienden, burens, etc.
- Mensen maken deel uit van en dragen bij aan de samenleving.
- Mensen respecteren elkaar.
- Mensen leven in een veilige, vertrouwde omgeving.
- Mensen kunnen zich blijvend ontwikkelen en hun persoonlijke doelstellingen bereiken.
- Mensen hebben behoeftes en hebben recht op voorzieningen en mogelijkheden als ieder ander.

Naast de kwaliteitstoets van ARGO wordt er door een samenwerking tussen de Herbergierzorgondernemers en franchiseorganisatie De Drie Notenboomen, gebruik gemaakt van een eigen kwaliteitssysteem (auditing). Hiermee kunnen we de kwaliteit van de bedrijfsvoering binnen onze Herbergier toetsen en waar mogelijk verder verbeteren. Deze audit is uitgevoerd in september 2020. In de periode oktober-november 2021 zal er weer een nieuw Argo tevredenheidsonderzoek worden afgenomen.

Bovenal vinden we kwaliteitsbewustzijn bij de medewerkers van groot belang. Niet meten

achteraf, maar praktijk-wijs werken past meer bij onze Herbergier dan via allerlei instrumenten scores te verzamelen.

De periodiek evaluaties met vertegenwoordigers, de dagelijkse overlegmomenten en het maandelijkse teamoverleg zijn bij uitstek de momenten waarin we nagaan of we nog op koers liggen.

Ook de maandelijkse overlegmomenten met onze intervisie groep: Herbergier Beneden-Leeuwen, Boxtel, de Maashorst, Tiel en Vlijmen levert een verhoogd kwaliteitsbewustzijn op: wat kunnen we van elkaar leren door elkaar kritische vragen te stellen.

4.2 en 4.3 Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag

Het maken van een kwaliteitsverslag past niet bij ons als kleine woon-leefgemeenschap 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 Kwaliteitsinstituut de afspraken die van toepassing zijn op grote instellingen ook voor ons verplicht gesteld. Het betekent een flinke verzwarening van onze administratieve lasten. Naar wij hebben begrepen is het Kwaliteitsinstituut, 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 en dus wel bij ons past. In afwachting van deze vertaalslag hebben wij een aanzet gemaakt tot een kwaliteitsverslag. Als de vertaalslag naar de situatie van kleinschalige pgb-gefinancierde wooninitiatieven dan nog niet is afgerond, zullen proberen ook een eerste kwaliteitsplan op te leveren.

4.4 Continu werken aan het verbeteren

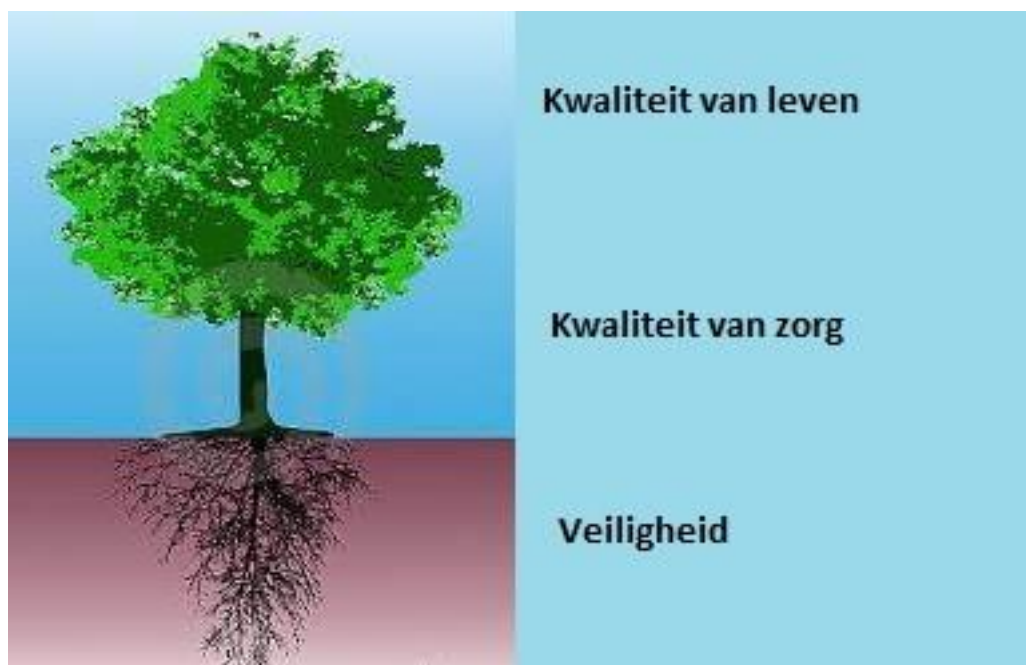
Wij willen een organisatie zijn waar de mensen die bij ons komen wonen zo lang zich gezien, gehoord en (h)erkend weten, hun leven kunnen blijven leven zoals voorheen en wonen in een herkenbare, geborgen en warme omgeving. Dat gaat niet vanzelf. Om dit te bereiken moeten we als organisatie willen leren, om te beginnen leren van elkaar. Wij verwachten van onze medewerkers dat ze met ons de beweging willen gaan maken van “zorgen” naar “dienstverlening” en van “afwachten” naar “ondernemen”. Het aangaan van relaties gaat steeds meer de kern vormen, van mini-verpleeghuis naar sociale woonvorm. Het werken in een Herbergier zien wij daarom als een nieuw ambacht. Een ambacht is iets waar je aanleg voor moet hebben, maar ook iets waar je in de praktijk iets voor moet leren. Vanuit deze opvattingen hebben we gekozen voor een gevarieerde samenstelling van ons team. We hebben in ons team een mix van opleidingsachtergronden en leeftijd. Door deze verschillende invalshoeken kunnen (en moeten) onze medewerkers van elkaar leren. Het takenpakket van de medewerker in onze Herbergier is breder dan de meesten gewend zijn, meer integraal en minder taakgericht. De rol verschuift van verzorger naar ondersteuner.

Veel activiteiten die in het traditionele verpleeghuis gescheiden zijn, zijn bij ons bij elkaar gebracht.

De medewerker moet het dus als een leuke nieuwe uitdaging zien om dit totaalpakket aan te willen bieden. Daar hoort, naast de persoonlijke verzorging van bewoners en de ondersteuning van familie, ook begeleiding van activiteiten bij. Datzelfde geldt voor de was doen, samen wasgoed strijken en opbergen, samen huishoudelijke handelingen en schoonmaakactiviteiten uitvoeren, samen de maaltijd voorbereiden, samen boodschappen doen en koken.

Om dit te bereiken hebben we bij het kiezen van relevante opleidingen, naast het leren van elkaar, steeds drie doelen voor ogen:

1. Het leggen van een brede basis voor integrale kennis
2. Het vergroten van de integrale vaardigheden
3. Het uitbreiden van kennis en kunde op het gebied van diverse aandachtsgebieden



De uitdaging voor onze medewerkers:

- Het is makkelijker om te werken dan te zijn
- Niet doen wat moet maar doen wat goed doet
- Praktisch wijs zijn

Dat we relatiegericht denken en werken. Dat we met elkaar weten hoe we onze bewoners de dag door kunnen helpen passend bij wie zij zijn. Dat we niet zijn gericht op taken, maar wel op de relatie met de bewoner en elkaar.

Iedereen doet er toe of je nu wel of geen dementie hebt. We vragen de medewerker de Herbergier te zien als haar/zijn tweede thuis en daar ook naar te handelen, in de relatie met de bewoners en in het runnen van de dagelijkse gang van zaken.

Bij Herbergier Tilburg (HB) werken wij met zorgverleners die zichzelf bevoegd,- en bekwaam houden. De medewerkers worden hierin gefaciliteerd. Als medewerker ben je zelf verantwoordelijk om actie te ondernemen om bevoegd, en bekwaam te blijven tijdens het uitvoeren van werkzaamheden binnen de organisatie.

Om de medewerkers zo goed mogelijk te faciliteren gebruikt de organisatie het leermanagementsysteem Learninq. Dit helpt de medewerkers te zien wanneer ze welke vaardigheden moeten trainen, verdiepen en/ of toetsen. Ook kunnen de zorgverleners zelf leerpaden kiezen uit de catalogus.

Daarnaast zijn we een erkend leerbedrijf voor opleidingen in zorg en welzijn (BOL en BBL). Dit jaar startten we samenwerking met zowel opleidingsinstituut Capabel als het project Welslagen om zij-instromers een opleidingsplaats te bieden.

Hoofdstuk 5: Leiderschap, governance en management

Wat vraagt het kwaliteitskader verpleeghuiszorg?

Als het gaat om leiderschap, governance en management onderscheidt het kwaliteitskader maar liefst zes thema's. Kern is dat de rol en het leiderschap van de eindverantwoordelijken cruciaal zijn in relatie tot het kwaliteitskader. Ook moeten de eindverantwoordelijken goed luisteren naar de inbreng van belanghebbenden om de organisatie verder te verbeteren.

Wat doet Herbergier Tilburg?

De zes thema's zijn sterk geënt op grootschalige zorgorganisaties, maar zijn ook wel te vertalen naar onze situatie.

5.1 Visie op zorg

Waar wij voor gaan en waar wij voor staan heeft al vanaf de start van deze organisatie een belangrijke rol gespeeld. Op basis van deze visie, onze droom hebben bewoners, familie en medewerkers hun keuze op ons laten vallen. Onze visie op zorg voor mensen met geheugenproblemen is gebaseerd op drie pijlers:

1. zo lang mogelijk de regie behouden over het eigen leven
2. het leven blijven leven zoals thuis

3. wonen in een herkenbare, geborgen en warme omgeving

Als onze huisgenoten bij ons komen wonen willen wij dat zij het leven voortzetten zoals ze dat altijd hebben geleid. Het is daarom van groot belang dat onze huisgenoten, samen met hun familie, de regie houden over hun eigen leven. Zij bepalen zelf zoveel als mogelijk het ritme en de activiteiten van de dag. En dat geldt ook voor de zorg.

5.2 Sturen op kernwaarden

Het faciliteren en in hun kracht zetten van onze medewerkers zien wij als zorgondernemers als onze primaire taak. Dit betekent dat we alle randvoorwaarden proberen te scheppen voor het vakmanschap van ons team. Met elkaar volgen we de hoofdregel dat we de bewoner volgen. Dat is altijd maatwerk en dus niet blindelings een regeltje te volgen, maar altijd blijven nadenken. Dat het wijs is om eventuele fouten te delen met elkaar omdat we er van kunnen leren. Als team willen we een lerende organisatie zijn waarbij we niet willen verzanden in oneindig veel regeltjes of procedures.

5.3 Leiderschap en goed bestuur

Wij als zorgondernemers moedigen door onze inbreng onze medewerkers aan om samen met ons de verantwoordelijkheid te willen nemen om relatiegerichte zorg te bieden. Naast leider zijn we ook bestuurder en zorgen we ervoor dat de opbouw en de omvang van ons medewerkersteam passen bij onze visie, taken en doelgroep. Dit maakt dat we de bedrijfsvoering bewaken en dat we werken volgens professionele standaarden. Ook maken wij verbinding met en tussen de binnen- en de buitenwereld.

Eenmaal per maand houden we teamoverleg. We bespreken hierin organisatorische verbeteringsmogelijkheden en zaken die het prettig werken in Herbergier Tilburg kunnen bevorderen.

5.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

Dankzij de kleinschaligheid kunnen wij als eindverantwoordelijken direct persoonlijk contact hebben met onze bewoners, hun familie en met onze medewerkers. Wij wonen in huis en dus dichterbij het primaire proces en de werkvloer kan bijna niet. Medezeggenschapsorganen of bestuurlijke tussenlagen zijn bij ons daarom niet passend. Met deze korte lijnen kunnen we instaan voor de invloed van alle belanghebbenden.

5.5 Inzicht hebben en geven

Wij houden toezicht op de verantwoordelijkheidsverdeling tussen zorgverleners in de keten, zoals bijvoorbeeld met de apotheek en de huisarts. Dagelijks zijn wij aanwezig in de Herbergier, waar het primaire proces zich afspeelt.

Wij als zorgondernemers van Herbergier Tilburg participeren beiden actief binnen het Lerend Netwerk. Regelmatig houden we een intervisie met een aantal collega Herbergiers.

5.6 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Het Kwaliteitskader wil een borging van professionele inbreng in de leiding van de organisatie door in de leiding een specialist ouderengeneeskunde, een verpleegkundige of psychosociaal zorgverlener aan te stellen. Bij Herbergier Tilburg ligt de eindverantwoordelijkheid bij de zorgondernemers waarvan 1 een BIG geregistreerde verpleegkundige is.

Hoofdstuk 6: Personeelssamenstelling

Wat vraagt het kwaliteitskader verpleeghuiszorg?

Ten aanzien van de personeelssamenstelling zijn in het kwaliteitskader kaders gegeven voor voldoende en bekwaam. De nadere invulling daarvan is nog onderwerp van discussie, wat op zich natuurlijk een goed teken is dat deze discussie wordt gevoerd.

Wat doet Herbergier Tilburg?

In ons team van medewerkers hebben we gekozen voor een mix van opleidingsachtergronden, leeftijd en geslacht. Door deze verschillende invalshoeken vullen we elkaar goed aan en kunnen we veel van elkaar leren. Het takenpakket van de medewerker in onze Herbergier is veel breder dan in veel andere instellingen. Onze medewerker wil graag dat totaalpakket aanbieden. Daar hoort, naast de persoonlijke verzorging van bewoners en de ondersteuning van familie, ook begeleiding van activiteiten bij. Datzelfde geldt voor de was doen, wasgoed strijken en opbergen, huishoudelijke handelingen en schoonmaakactiviteiten uitvoeren, samen met bewoners boodschappen doen en de maaltijd voorbereiden, en koken.

6.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Iedere dag starten wij met vier zorgverleners, soms aangevuld met een stagiaire. Deze bezetting is constant tot en met 's avonds om 23.30 uur. Daarnaast starten er iedere morgen minimaal twee huishoudelijk medewerkers. Tijdens de dag en de avond is er permanent iemand in de huiskamer om de aanwezige bewoners te begeleiden en toezicht te houden.

's Nachts is er 1 zorgverlener aanwezig en kan de nachtdienst voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit een beroep doen op de beide zorgondernemers die iedere nacht een slaapdienst vervullen. Tevens kan de medewerker die nachtdienst heeft de huisartsenpost bellen. Ook hebben we samenwerkingsconvenant met de stichting de Wever inzake het Medisch Zorgteam <https://deweever.nl>

Bij ziekte vindt waar nodig vervanging plaats.

Uitgangspunt is dat het zorg geld nagenoeg volledig ten goede komt aan de directe zorg. Buiten de genoemde functies hebben we daarom geen ondersteunende functies op de loonlijst.

6.2 Specifieke kennis, vaardigheden

De meeste medewerkers zijn opgeleid op niveau 3. Dit betreft onder andere verzorgenden, verzorgenden IG, MMZ, AB. Daarnaast hebben we ook medewerkers die opgeleid zijn als Helpende (niveau 2) en MMZ niveau 4 en Verpleegkundige niveau 4. Daarnaast is er een mix van opgedane levenservaring. De gemiddelde leeftijd bedraagt ca. 44 jaar.

In iedere dienst is er altijd iemand aanwezig die met haar kennis en vaardigheden aansluit bij de zorgvragen en zorgbehoeften van de bewoners.

Verpleegkundige zorg en supervisie is 24/7 gewaarborgd door de aanwezigheid van de verpleegkundige/zorgondernemer. Bij haar afwezigheid is verpleegkundige achterwacht geregeld.

6.3 Reflectie, leren en ontwikkelen.

Het volgen van scholing moedigen wij aan en faciliteren wij. Standaard hebben wij 1 tot maximaal 3 opleidingsplaatsen voor een BBL Helpende+, Verzorgende IG/MM of verpleegkundige niveau 4.

Jaarlijks voeren wij met onze medewerkers “medewerkersgesprekken” waarin ook competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde komen.

Hoofdstuk 7: Gebruik van hulpbronnen

Wat vraagt het kwaliteitskader?

Het kwaliteitskader vraagt om te beschrijven op welke wijze hulpbronnen bijdragen aan de kwaliteit van zorg. De hulpbronnen die genoemd worden zijn: de gebouwde omgeving, ICT, domotica, facilitaire zaken, financiën en administratieve organisatie en professionele relaties zijn opgenomen.

Wat doet Herbergier Tilburg?

7.1 Gebouwde omgeving

Alle bewoners wonen op de begane grond, de eerste, de tweede of derde verdieping en kunnen altijd naar buiten en vrij rondwandelen in de omgeving. Het gebouw heeft een groot trappenhuis met open trappen. De voordeur is altijd open, alsmede het hek op de parkeerplaats naar buiten toe. Er zijn kippen in de tuin, de katten van zorgondernemers en vrijwilligers zijn graag geziene gasten.

7.2 Technologische hulpmiddelen

Voor alle bewoners, medewerkers en hun bezoekers is er een wifi-netwerk voor gasten. Sinds februari 2018 maken we gebruik van een elektronisch rapportage systeem ZilliZ. Op deze manier kunnen we informatie verzamelen en registreren in een overzichtelijke en compacte omgeving. Dossiervorming: personalia, rapportages, achtergrondinfo, evaluatieverslagen,

verslagen van teamoverleg en belangrijke afspraken, de VIM's, noodzakelijke protocollen etc, vinden op één plek. Inmiddels zijn we gestart om ook familie te laten participeren in dit rapportagesysteem.

Al eerder in dit verlag meldde we de optiscans en het GPS-systeem.

Ten behoeve van de familie beschikken wij over een afgesloten Facebooksite: Rondom Herbergier Tilburg. Hier plaatsen we vrijwel dagelijks een of enkele foto's wat we die dag met elkaar of individueel hebben ondernomen. Ook kondigen we hier activiteiten aan of doen er verslag van. Familieleden van inmiddels overleden gasten blijven lid en zodoende betrokken bij het Herbergier Tilburg. Dit medium wordt door de gebruikers zeer gewaardeerd.

7.3 Materialen en hulpmiddelen

Via de WMO of de Zorgverzekeringswet krijgen bewoners een hulpmiddel verstrekt (bed, douchestoel, AD-voorziening, tillift). Het onderhoud is in handen van de verhuurder Medipoint. Deze heeft ook een 24-uurs servicedienst.

De was- en afwasapparatuur zijn in eigendom. Hiervoor hebben wij een onderhoudscontract, waarin ook de jaarlijkse veiligheidskeuring is opgenomen.

M.b.t. de lift en de brandmeldinstallatie bestaan, al of niet via de DDN, onderhoudscontracten.

7.4 Facilitaire zaken

Wij zijn een woon-leefgemeenschap, geen instelling. Daar past een receptie, restaurant, koffiecorner of iets dergelijks niet bij. Familie of bezoek van onze bewoners is altijd welkom om te blijven mee eten of een kopje koffie met ons te drinken. Net als thuis dus.

7.5 Financiën en administratieve organisatie

Wij krijgen ieder kwartaal cijfers aangeleverd vanuit de accountant die ook alle andere Herbergiers ondersteunt. Onze cijfers kunnen we dan spiegelen aan de benchmark van de andere Herbergiers. Met deze cijfers kunnen we dan onder meer kijken of onze bedrijfsvoering financieel gezond is en welke mogelijkheden er eventueel zijn voor nieuwe investeringen of uitbreiding van personeel.

7.6 Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

Al onze bewoners zijn patiënt van onze vaste huisartsengroep. Met deze huisartsengroep verloopt de samenwerking uitermate goed en hebben we een raamovereenkomst gesloten betreffende een aantal veel voorkomende voorbehouden/risicovolle handelingen. De samenwerking met de apotheek ligt ook vast in een samenwerkingsovereenkomst.

Ook met Stichting de Wever loopt een samenwerkingsovereenkomst inzake wederzijdse

ondersteuning: zij leren van ons iets op het gebied van ‘kleinschalig wonen’, zij bieden ons fysio, logo en ergotherapeutische diensten. Ook de SOG komt uit hun organisatie.

Hoofdstuk 8: Gebruik van informatie

Wat vraagt het kwaliteitskader?

Elke verpleeghuisorganisatie dient jaarlijks informatie over cliëntervaringen te verzamelen. De informatie over cliëntervaringen moet onderdeel zijn van het jaarlijks kwaliteitsverslag en kan onder andere gebruikt worden voor verbetering en voor keuze-informatie voor (potentiële) cliënten. Elke verpleeghuisorganisatie dient tevens in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score (NPS) score aan te leveren.

Cliëntoordeel

Bij de kwaliteitstoetsing die ARGO in 2013 - 2015 – 2017 en 2019 voor ons heeft gedaan is ook de vraag aan de orde geweest of de contactpersoon deze Herbergier aan andere mensen zou aanraden. Hierbij bleek steeds dat 100% van de ondervraagde contactpersonen deze vraag met “ja” beantwoordde.

We zijn steeds dankbaar voor de feedback die we van vertegenwoordigers ontvangen tijdens onze formele en informele contacten. De korte lijnen en onze beschikbaarheid maken zorg voor kwaliteit in het moment mogelijk, i.p.v. achteraf.

Ook de brieven die we na overlijden ontvangen van familieleden in ons gastenboek geven een goede indruk van hoe de gegeven zorg wordt gewaardeerd.

Tilburg 2021

Ineke en Raymond Snoeren
Zorgondernemers

herbergier Tilburg
bijzonder gewoon

Elzenstraat 64
5038 HD Tilburg