

## Kwaliteitsverslag 2019

### Inleiding

Elke Herbergier heeft de verplichting te voldoen aan de eisen van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Onderdeel van het kader verpleeghuiszorg is dat er jaarlijks een kwaliteitsverslag op de website van de zorgaanbieder wordt geplaatst. Ook dient het kwaliteitsverslag beschikbaar te zijn bij een eventuele inspectie door de IGJ.

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2019 van de Herbergier Assendelft. In dit verslag is beschreven op welke wijze invulling wordt gegeven aan de kwaliteit van zorg en bedrijfsvoering in Herbergier Assendelft.

### Visie en missie van de Herbergier

“Herbergier Assendelft is een kleinschalige woonvorm die een warm en liefdevol thuis biedt voor mensen met geheugenproblemen.”

De twee zorgondernemers staan aan het roer en zijn verantwoordelijk voor de zorg en het wonen.

Zij wonen bij de Herbergier en bewaken de rust en de huiselijkheid. Zij zijn betrokken en bereikbaar voor iedereen. Zij richten hun zorgonderneming in volgens eigen inzichten, ervaringen en persoonlijkheid. De huiselijkheid, respect, rust en persoonlijke aandacht garanderen een zo veilig mogelijk thuis. Relevante wet- en regelgeving wordt gerespecteerd. Er worden geen maatregelen getroffen die niet nodig zijn. Alles kan tot het tegendeel bewezen is.

In een Herbergier werken mensen met gezond verstand en liefde voor de medemens. Zij zijn bewoners nabij en geven invulling aan het contact met iemand die kwetsbaar is. Zij streven dagelijks naar een zinvolle invulling van de dag, ook al betekent ‘zinvol’ voor iedereen iets anders. Hun tijd gaat maximaal naar aandacht en minimaal naar papierwerk. Het gaat om een goed leven voor de mensen met geheugenproblemen en hun naasten waarbij voorkomendheid en een respectvolle omgang met elkaar vanzelfsprekend zijn.

De kwetsbare mensen die de bewoners zijn, hebben de medewerkers en de ondernemers nodig als medemens om zichzelf mens te voelen. Het is niet alleen een stukje zorg dat de mensen weer zelfredzaam laat zijn (dan zou zorg louter functioneel zijn) maar juist het ontfermen en bekommeren wat het verschil maakt. Ruimte voor leven en geluk is ons uitgangspunt.

### Onderliggend mensbeeld

‘Ieder mens doet ertoe. We gaan uit van goede intenties van anderen en laten ruimte voor verschillen. We geven vertrouwen, staan bij en bevragen elkaar. Mensen zijn sociale wezens en hebben andere mensen nodig om tot bestaan te komen. We willen de ander echt kennen.’

Dat mensbeeld bepaalt de omgang tussen verzorgers en bewoners, tussen zorgondernemers en medewerkers. Tussen medewerkers en verwanten. Tussen ondernemers en verwanten. Tussen ondernemers onderling.

Onze waarden zijn:

- Gastvrij
- Zorgzaam
- Verantwoordelijk
- Zorgvuldig

## Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

### a. Compassie, nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip

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

Er wordt betekenisvol contact gemaakt en de bejegening is daar op aangepast. Er wordt met empathie en begrip gewerkt. Het klanttevredenheidsonderzoek in 2019 is uitgevoerd door ARGO laat op dit terrein een hoge tevredenheidsscore zien bij contactpersonen. (8,2)

### b. Uniek zijn

Als eerste kennismaking wordt bij elke bewoner voorafgaand aan de inhuizing (indien mogelijk) een huisbezoek afgelegd om goed te kunnen inleven in de persoonlijke belevingswereld. Er kan ook een kennismaking plaats vinden in de Herbergier.

Door middel van zorginventarisatie documenten en gesprekken wordt bij aanvang van het inwonen in onze Herbergier d.m.v. een kleine inventarisatie stilgestaan bij het levensverhaal van een bewoner. Dit wordt door de familie geschreven en vastgelegd in ons elektronisch klantdossier en rapportagesysteem Zilliz, zodat medewerkers en stagiaires zich op de hoogte kunnen stellen.

Uiteraard leren de medewerkers de bewoner ook goed kennen omdat 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. Elke bewoner in onze Herbergier krijgt activiteiten aangeboden die passend zijn bij de individuele hobby's en wensen en interesses. Denk hierbij aan gezamenlijk voorbereidingen doen voor de maaltijden, tuinieren, puzzelen, bloemschikken, samen zingen en muziek luisteren, samen de krant lezen en artikelen bespreken, favoriete televisieprogramma's en sport kijken en er op uit gaan met onze duofiets of de Herbergier auto.

### c. Autonomie

Tijdens onze evaluatiegesprekken bespreken wij de afgelopen periode in onze Herbergier met de contactpersoon.

Wensen van de bewoner betreffende het einde van het leven worden besproken met de familie en de huisarts. Dit wordt vastgelegd in het elektronisch klantdossier en schriftelijk in een daar voor bedoelde map in de Herbergier.

We beseffen dat dementie een progressieve aandoening is, wat de dementerende steeds zorgafhankelijker maakt. We willen (en kunnen) niet zozeer de autonomie van de bewoner herstellen, maar er wel zorg voor dragen dat er een betekenisvolle relatie ontstaat.

In de besprekingen met de medewerkers is welzijn van onze bewoners een belangrijk gespreksonderwerp..

### d. Zorgdoelen.

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

De afspraken die hier zijn vastgelegd worden verwerkt in het elektronisch bewonersdossier d.m.v. een zorgkaart en een zorgbeschrijving.

Dit dossier (Zilliz) is beschikbaar voor de medewerkers en stagiaires d.m.v. tablet, telefoon en laptop. Er worden incidenteel specifieke zorgdoelen gesteld inzake aspecten van de ziekte, b.v. om te observeren bij somatische of psychische veranderingen. Zo nodig worden aspecten als medicatie, dieet, primaire hulpvragen verwerkt in de zorgkaart.

Medicijngegevens worden verwerkt in Ncare. In Ncare worden de medicatiegegevens actueel gehouden door de arts en de apotheek. Ook wordt Ncare gebruikt om medicatie af te tekenen. Zie hiervoor verder in het document "Medicatiebeleid Herbergier Assendelft in Zilliz. 1 x per 3 maanden is er een MDO (multidisciplinair overleg) met de huisartsen.

## Wonen en Welzijn

### a. Zinvolle tijdbesteding

In onze Herbergier wordt een reeks aan activiteiten aangeboden; tuinieren, puzzelen, bloemschikken, samen zingen en muziek luisteren, samen de krant lezen en artikelen bespreken, favoriete televisieprogramma's en sport kijken, er op uit gaan met onze duofiets of Herbergier auto.

Deze activiteiten kunnen naargelang de behoefte van de bewoner individueel of in groepsverband plaatsvinden. Zo veel als mogelijk worden de activiteiten zichtbaar gemaakt aan de familie d.m.v. Familienet.

In het 2-jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek worden de activiteiten positief beoordeeld.

### 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, schoonheidsspecialiste en pedicure aan huis). Ook is er aandacht dat kleding weliswaar praktisch is maar vooral past bij de wensen en gewoontes van de bewoner.

### c. Vrijwilligers

Er zijn meerdere vrijwilligers actief in Herbergier Assendelft. Zij zijn aanwezig 1 dagdeel in de week en helpen dan met het ontbijt in de woonkamer. Daarnaast doen zij activiteiten b.v. zingen, een spel en wandelen.

### d. Wooncomfort, gastvrijheid en maaltijden

In Herbergier Assendelft er op alle uren van de dag bezoek mogelijk. De familie heeft een sleutel die past op de kamer van hun familielid en op de voordeur. Onze medewerkers stellen zich gastvrij op om iedereen zich zoveel mogelijk welkom te laten voelen. De maaltijden worden dagelijks vers gemaakt in de keuken. De ingrediënten worden vrijwel dagelijks ingekocht, en waar mogelijk helpen bewoners mee met de bereiding van de maaltijden. Tijdens de maaltijden eten de medewerkers mee met de bewoners.

### e. Schoonmaak en inrichting

Ieder appartement wordt wekelijks goed schoongemaakt door een schoonmaakbedrijf.

De toiletten worden dagelijks gereinigd. De gezamenlijke huiskamer en keuken van de Herbergier worden elke nacht schoongemaakt.

De inrichting van de Herbergier is huiselijk, sfeervol en comfortabel. Er zijn verschillende zitjes en eettafels zodat iedere bewoner de keuze heeft op welke plek te gaan zitten, afhankelijk van de individuele behoefte aan rust dan wel contact met anderen. In het eigen appartement is de bewoner vrij om dit naar eigen inzicht in te richten.

In september 2019 hebben we een start gemaakt met een professioneel schoonmaakbedrijf, zij zijn verantwoordelijk voor het schoonhouden van de bewonersappartementen en de gangen en trappenhuizen.

## Veiligheid

### a. Medicatieveiligheid

De huisarts schrijft, als hoofdbehandelaar, de medicijnen voor. De apotheek is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de medicatie en Herbergier Assendelft is verantwoordelijk voor het gereedmaken en toedienen van medicatie. De wijze waarop het traject van levering naar toediening verloopt, is beschreven in het medicatiebeleid. In iedere dienst is een medewerker aanwezig die voor gereedmaken en toedienen verantwoordelijk is.

De Herbergier krijgt de medicijnen per giftmoment zo mogelijk via baxter weekrollen (2-weeks) op naam. De apotheker zorgt tevens voor actuele aftekenlijsten in Ncare, het elektronisch aftekensysteem. Opiaten worden in een afgesloten kast en een afsluitbaar kistje bewaard. Tevens zijn er voor opiaten tellijsten aanwezig, waarbij er een dubbele controle vereist is. (dit geldt ook voor insulinepennen)

Overgebleven medicatie wordt verzameld in een "brievenbus" waar de zorgondernemers alleen toegang toe hebben. De zorgondernemer zorgt voor afvoer naar de apotheek ter vernietiging.

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

### b. Decubituspreventie

De focus ligt vooral op decubituspreventie. Onze medewerkers zijn bekend met de risico's van het oplopen van decubitus. (hiervoor is er een cursus wondzorg gehouden)

Bij bedlegerigheid worden er indien nodig passende maatregelen genomen, b.v. inzet van een AD matras, dit kan ook ter preventie al worden aangevraagd in overleg met AD-deskundige van het leveringsbedrijf, Er wordt wisselgigging gegeven en er wordt gekeken naar de voedingstoestand van de bewoner. Ook bij bewoners die rolstoelafhankelijk zijn wordt goed gekeken naar het eventuele risico op decubitus en waar nodig interventies ingezet. (b.v. inzet van een speciaal AD-kussen)

### c. Gemotiveerd gebruik vrijheidsbeperkende maatregelen.

Een Herbergier wordt gekenmerkt door het open deuren beleid. In de Herbergier Assendelft 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, huisarts en specialist ouderengeneeskunde. 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. Voor een aantal bewoners gebruiken wij 's nachts een bewegingsmelder gezien zij niet meer zelfstandig kunnen alarmeren en vaak gedesoriënteerd zijn in plaats en tijd. De medewerker in de nachtdienst kan door het gebruik van de bewegingsmelder snel en adequaat reageren.

We hebben algemene veiligheidsmaatregelen ingevoerd, die eventueel tot de vrijheidsbeperking zou gerekend kunnen worden, zoals een melder bij de voordeur en terrasdeuren. Dit omdat er geen toezicht is op deze deuren en we zo kunnen monitoren wie binnen komt, en wie naar buiten gaat.

### d. Preventie van acute ziekenhuisopnamen

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

Uiteraard kunnen zich altijd situaties voordoen die vragen om een acute opname (bv bij fracturen). Dit jaar is er geen sprake geweest van een acute (ongeplande) ziekenhuisopname.

## 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. In december 2019 is er in de Herbergier Assendelft een Argo-onderzoek uitgevoerd. Het tevredenheidscijfer: 8,2

### 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 verzwarening van onze administratieve lasten.

### 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.

Trainingen zijn o.a. een klinische les over gedragsproblematiek, bijscholing wondverzorging, dagelijks zijn er dag evaluaties waarbij het team feedback geeft over de dag en eventuele bijzonderheden van onze bewoners worden besproken. Ook contactmomenten met huisarts en andere instanties worden dan besproken.

### d. Deel uitmaken van een Lerend Netwerk

Als zorgondernemers zijn wij aangesloten bij de regionale intervisiegroep met 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 7 Herbergiers. 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 4x bij elkaar geweest. Twee keer per jaar worden er themadagen voor alle Herbergiers georganiseerd. Tijdens deze themadagen vindt verdieping plaats en is er gelegenheid om ervaringen te delen. Dit jaar hebben wij bijeenkomsten bijgewoond: de Wet Arbeidsmarkt in Beweging en de Wet Zorg en Dwang.

## Verantwoordelijkheden

Wij als zorgondernemers hebben de dagelijkse leiding van de Herbergier en hebben een onderlinge verdeling van de verantwoordelijkheden in onze 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 de Herbergier hebben wij als zorgondernemers en eindverantwoordelijken veel contact met de bewoners, de familie van hen en de medewerkers. Als ondernemer wonen we in de Herbergier, dus zijn altijd dicht bij het primaire proces en de werkvloer.

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

## Personeelssamenstelling.

In de Herbergier Assendelft is er voldoende en bekwaam personeel. Streven is een Fte aantal tussen de 15,5 en 16,5 bij 18 bewoners). Zo nodig wordt er in uitzonderlijke gevallen een beroep gedaan op ZZP-ers of uitzendkrachten.

Er is een mix van opleidingsachtergronden.

Naast persoonlijke verzorging bieden de medewerkers ook ondersteuning d.m.v. het aanbieden van dagbesteding op het gebied van muziek, tuinieren, ondersteuning bij huishoudelijke activiteiten zoals 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 de 18 bewoners op zich nemen. In de nacht is er een wakkere nachtdienst en zijn de zorgondernemers achterwacht. Indien wij als zorgondernemers niet aanwezig zijn, is er achterwacht geregeld met het Thomashuis naast de Herbergier Assendelft.

Medewerkers zijn opgeleid als VIG-er, verpleegkundige, activiteitenbegeleider, helpende en soms ook met een opleiding in een geheel andere sector. In iedere dienst is er minimaal een verzorgende IG of verpleegkundige niv. 4 aanwezig.

Onze Herbergier is een leerbedrijf en aangesloten bij SBB. We leiden zorgmedewerkers op en bieden stageplaatsen. In 2019 leiden wij 2 medewerkers op tot VIG3,

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

## Overige:

### Gebouwde omgeving

De Herbergier Assendelft is een compleet nieuw gebouwde Herbergier en staat in een landelijke omgeving.

Alle bewoners hebben een ruim eigen appartement en op de begane grond is er een ruime gezamenlijke woonkamer en keuken. Alle bewoners kunnen gebruik maken van alle faciliteiten en kunnen optimaal genieten van ons ruime terras en onze tuin.

### ICT

Sedert twee jaar gebruiken wij een EPD systeem: Zilliz.

Elektronisch medicatieregistratie- en aftekensysteem: Ncare

het roosterprogramma: Tactiplan.

Familienet: een besloten website voor het delen van b.v. activiteiten en foto's daarvan.

Er wordt gebruikt gemaakt van een NAS, dit ter beveiliging van digitale gegevens.

## Domotica en hulpmiddelen

In specifieke gevallen maken we in onze Herbergier gebruik van op individuele bewoner afgestemde hulpmiddelen of domotica. Voor een paar bewoners maken we gebruik van een optiscan en voor een 4-tal bewoners hebben we een track en trace systeem. Al deze middelen worden pas ingezet na overleg en toestemming van de contactpersoon.

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 en tilliften worden via de zorgverzekeringswet of de WMO aangevraagd als deze nodig zijn.

## Financiën en administratie

Ten behoeve van onze financiële huishouding en administratie wordt de Herbergier Assendelft ondersteund door een accountant die ook de andere Herbergiers ondersteunt. De accountant verzorgt een benchmark, zodat de financiële resultaten van de Herbergier kunnen worden vergeleken met andere Herbergiers.

Herbergier Assendelft is een financieel gezonde organisatie. Het wonen in de Herbergier wordt uit eigen middelen van de bewoner gefinancierd. De zorgkosten worden gefinancierd vanuit een persoonsgebonden budget.

## Professionele relaties

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

Herbergier Assendelft werkt samen met huisartsenpraktijk Assendelft, Dorpsstraat. Alle bewoners van de Herbergier zijn hierbij aangesloten.

De huisarts komt op verzoek van de Herbergier of van de familie bij de bewoner thuis langs. Er is een nauwe samenwerking tussen de Herbergier, de huisarts en de apotheek. Alle bewoners van Herbergier Assendelft zijn ingeschreven bij de Apotheek Kaaikhof, dit om de veiligheid en continuïteit te kunnen waarborgen.

**Tevens kunnen wij indien nodig een beroep doen op externe partijen, zoals fysiotherapie, logopedie, diëtiste, ergotherapeute, wondverpleegkundige en casemanagers DOC-team.**

In 2019 is 4x een multidisciplinair overleg geweest. Daarbij zijn in ieder geval aanwezig: huisarts en zorgondernemers.

Via de franchisegever hebben wij toegang tot de Vilanz-protocollen. Zo nodig krijgen wij protocollen via de huisarts. B.v. bij voorbehouden handelingen.

Assendelft, 2020

Margret Ceelie- Sierkstra

Fred Ceelie

Zorgondernemers Herbergier Assendelft