

1. Profiel van de organisatie

a. Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

- b. Voor de visie van onze Herbergier verwijzen wij naar de website van onze herbergier en de algemene website van de formule: <http://herbergier.nl/sintjoost>

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

c. Omschrijving van de doelgroep, aantal gasten en leeftijd verdeling

In Herbergier Sint Joost verblijven op dit moment 17 gasten met geheugenproblemen. In januari 2022 hebben 16 gasten een indicatie ZP 5, heeft 1 gast een indicatie ZP 4

Er woont één echtpaar in Herbergier Sint Joost. Het ziektebeeld is heel divers: Alzheimer, vasculaire dementie, FTD en Korsakov

In Herbergier Sint Joost verblijven in januari 2022 17 gasten: 6 mannen en 11 vrouwen in de leeftijd van 75 tot 93 jaar.

d. Omzet per doelgroep.

De gasten betalen uit eigen middelen een vergoeding voor het gebruik van hun kamer en betalen de zorg uit de PGB-middelen. Afhankelijk van de indicatie wordt de hoogte van het beschikbare PGB-budget bepaald.

Naast de PGB-middelen krijgt iedere gast ook een toeslag kleinschalig wooninitiatief. Ook is er een toeslag kwaliteitskader in het budget opgenomen. Deze toeslag wordt ingezet om te kunnen voldoen aan de eisen zoals opgenomen in het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

e. Organisatiestructuur, aantal locaties en belangrijkste besturingsfilosofie

Herbergier Sint Joost maakt als franchisenemer onderdeel uit van franchiseorganisatie De Drie Notenboomen. Er zijn op moment van schrijven 42 locaties verdeeld over heel Nederland (zie www.herbergier.nl). De organisatievorm van Herbergier Sint Joost is een vennootschap onder firma (VOF). Beide ondernemers zijn voor 50% eigenaar van de Herbergier. Het gebouw is eigendom van woningbouwcorporatie woongoed 2000 en wordt gehuurd. De inventaris van de huiskamer en de publieke ruimten zijn eigendom van de onderneming.

De twee ondernemers wonen bij de Herbergier en zijn dagelijks betrokken bij de organisatie. Ze zijn minimaal 5 dagen per week aanwezig en zijn altijd verantwoordelijk voor de gehele gang van zaken. Doordat de ondernemers op de locatie wonen zijn de lijnen letterlijk zeer kort. Een Herbergier kent een zeer platte organisatiestructuur. De belangrijkste en meest kenmerkende besturingsfilosofie is 'alles kan totdat het tegendeel bewezen is' en geeft medewerkers ruimte en vrijheid om volop aandacht aan het welzijn van de gasten te kunnen besteden.

f. Vorm van medezeggenschap

Er worden voor de medewerkers Sint Joost 3 a 4 werkoverleggen per jaar georganiseerd. De medewerkers krijgen ieder werkoverleg de kans om agendapunten aan te leveren. Daarnaast wordt er voor de vertegenwoordigers bijeenkomst georganiseerd waarbij jaarplan en jaarverslag besproken worden. Vanwege covid pandemie is deze 2 jaar niet doorgegaan.

Tijdens 2-jaarlijkse periodieke evaluatiebesprekingen van de zorg kunnen vertegenwoordigers mede richting geven aan de afspraken rondom de zorg voor hun naaste.

2. Profiel personeelsbestand / personeelssamenstelling

a. Zorgverleners en vrijwilligers, in- en uitstroom 2022

Er zijn in januari 2022 24 medewerkers in dienst van de VOF.

Er zijn 12 medewerkers gediplomeerd, waarvan 2 Niveau 2, 7 Niveau 3, 2 Niveau 4, 2 BBL-leerlingen Niveau 2 (studerend in het 3^{de} leerjaar) en 1 medewerker Niveau 2. Daarnaast is er 1 huiskamerdienst.

Er zijn ook 2 medewerkers in dienst voor de schoonmaak. Er zijn ook 2 koks.

Gedurende de week zijn er gemiddeld 6 stagiaires van een ROC uit roermond en een ROC uit Sittard/Geleen werkzaam in Herbergier Sint Joost

Er zijn 22 vrouwen in dienst en 2 mannelijke medewerkers

In totaal zijn er 2 vrijwilligers actief voor verschillende activiteiten zij komen 1 dagdeel ondersteunen in de huiskamer.

In 2021 zijn er in in goed overleg vertrokken en zijn er 6 nieuw aangetrokken.

In 2022 gaat 1 medewerker met prepensioen.

b. Ratio personele kosten versus opbrengsten

In 2021 is 70% van de zorginkomsten ingezet aan personele lasten, inclusief de extra kwaliteitsgelden. In dit percentage niet de inzet van de zorgondernemers is meegenomen, maar alleen de medewerkers die op de loonlijst staan. Het is de intentie om in 2022 dit percentage te handhaven.

Situatie, plannen en voornemens

Vanuit onze medewerkers is er behoefte aan scholing hoe om te gaan met onbegrepen gedrag. Hierbij gaat het dan voornamelijk over het weigeren van zorg, hoe kunnen we deze gasten toch "verleiden" om zorg toe te staan.

In 2022 staan er voor onze medewerkers een aantal scholingen op het programma waarbij de nadruk ligt op het omgaan met onbegrepen gedrag. Dit gedrag bestaat voornamelijk uit sociaal onacceptabel gedrag en verbale en fysieke agressie.

Scholing en begeleiding wordt gegeven door MET GGZ

Naast deze scholing hebben we een training georganiseerd voor onze medewerkers samen met onze collega-herbergiers om meer inzicht te krijgen in de wereld van dementie.

1 medewerker start dit jaar met een opleiding gespecialiseerd verzorgende gerontopsychologie

De wanden in onze woonkamer hebben een opknappbeurt nodig, ze zijn op verschillende plekken beschadigd. Hiervoor hebben we een binnenhuisarchitect ingeschakeld die samen met ons een plan gaat maken.

Vanuit familie is er behoefte uitgesproken voor sensorbewaking op het eigen appartement. Hiervoor worden mogelijkheden onderzocht en zijn we in gesprek met een aantal bedrijven. Voorop staat onze visie, we onderzoeken op welke manier we flexibel gebruik kunnen maken van sensoren zonder de vrijheid van onze gasten aan te tasten, uiteraard passend bij visie herbergier.

Dieter en Monique hebben behoefte aan een kwaliteitsmedewerker die samen met ons processen gaat doorlopen op wettelijke kaders inspectie

a. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Op het gebied van de verbetering en continuering van persoonsgerichte zorg en ondersteuning willen we ons dit jaar focussen op:

- Rapportages en overdrachten, leren rapporteren van medewerkers; wat rapporteren we en hoe rapporteren we. Methodisch werken volgens Plan-do-check act
- Uitbreiding/evaluatie taken persoonlijk begeleiders

b. Wonen en welzijn

Zingeving

Binnen de herbergier bekijken we individueel naar de behoeften van onze gasten. We kennen onze gasten heel erg goed en weten precies wanneer er externe hulp gewenst is. Veel zaken worden besproken en opgepakt n.a.v. de eerste inventarisatie met vertegenwoordiger. We houden korte lijntjes met vertegenwoordiger en andere familieleden waardoor we precies weten wanneer het mis gaat en expertise van buitenaf noodzakelijk is. We hebben inmiddels een netwerk opgebouwd dat het mogelijk maakt om in te spelen op individuele behoeften zoals bezoek aan de kerk, toeren met de auto of gewoon simpelweg een gesprek over de zin van het leven.

Afgelopen jaar is er geen sprake geweest van een acute (ong geplande) ziekenhuisopname.

In onze Herbergier wordt een reeks aan activiteiten aangeboden als zwemmen, Yoga, geheugentraining, bewegingsactiviteiten zoals balspellen, wandelen, fietsen, muziekactiviteiten: we zingen en dansen veel samen, maar er komen ook regelmatig muzikanten naar onze herbergier. Onze gasten participeren in het huishoudelijk leven: boodschappen doen, eten bereiden en was vouwen. Daarnaast gaan we zoveel mogelijk naar buiten wandelen, naar het tuincentrum, we nemen deel aan activiteiten in het buurthuis of we gaan gewoon ergens koffiedrinken.

In het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek kwam naar voren dat vertegenwoordigers erg tevreden waren.

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Er wordt aandacht besteed aan de eigen wensen en behoeften van de gast in overleg met de contactpersonen (meer of minder douchen, wensen met betrekking tot kleding, kappersbezoek en pedicure). Eigen wens van onze gast is ons uitgangspunt.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Familie komt voornamelijk op bezoek in onze herbergier, activiteiten worden vooraf kenbaar gemaakt op familienet en als er behoefte/mogelijkheid is om deel te nemen dan maken we dat daar kenbaar. Soms wordt familie individueel gevraagd om ondersteuning te bieden.

Er zijn iedere week vrijwilligers actief in Herbergier Sint Joost, op dit moment hebben we twee vrijwilligers die alle twee op een vaste dag komen. Elke vrijwilliger heeft een eigen taak. De ene vrijwilliger is erg creatief en zij zorgt één vaste dag in de week samen met onze gasten en één medewerker voor de aankleding van onze herbergier. De andere vrijwilligster komt op een andere ochtend en zij zorgt voor veel gezelligheid en individuele aandacht voor onze gasten.

Wooncomfort, gastvrijheid en maaltijden

Onze maaltijden worden dagelijks vers gemaakt in de open keuken. De ingrediënten worden vers ingekocht, en waar mogelijk helpen gasten 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 gasten. 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 gasten koffie/thee te drinken. Ook kunnen naasten mee-eten. Middagmaaltijd is verschoven van de avond naar de middag.

Schoonmaak en inrichting

In Herbergier Sint Joost is er veel aandacht voor rust, regelmaat en reinheid. Iedere gastenkamer wordt wekelijks goed schoongemaakt. De toiletten worden dagelijks gereinigd, indien nodig vaker. De gezamenlijke huiskamer van de Herbergier wordt in de nacht schoongemaakt.

De inrichting van de Herbergier is huiselijk, sfeervol en comfortabel. Er zijn verschillende zitjes en eettafels zodat iedere gast de keuze heeft op welke plek te gaan zitten, afhankelijk van de individuele behoefte aan rust dan wel contact met anderen. De zithoek en het eetgedeelte bevat meubilair dat zowel comfortabel als gemakkelijk schoon te maken is. Sommige gasten hebben hun eigen favoriete stoel in de woonkamer staan zodat ze in hun eigen stoel kunnen zitten.

Resultaten:

De afgelopen jaren zijn we bezig geweest met de aanleg en onderhoud van de tuin. We hebben paadjes aangelegd en verschillende zitplekken waar onze gasten kunnen uitrusten. Op verschillende plekken langs de paadjes groeien struikjes met eetbaar fruit. Onze tuin is zo aangelegd dat hij zowel overzichtelijk als uitnodigend is. Er is van alles mogelijk op verschillende plekken: bloemen en fruit plukken, genieten van het uitzicht en de dieren. Dit jaar is er geïnvesteerd in vaste, neerklapbare tafeltjes aan de gevel aan de achterzijde van het pand. Deze tafeltjes zijn zo stevig dat ze ook als steunpunt gebruikt kunnen worden.

Buitenverlichting staat op de planning.

Basisveiligheid

Inzake de onderdelen medicatieveiligheid, decubitus en vrijheidsbeperkende maatregelen zijn de volgende (verbeter)doelen te formuleren:

Medicatieveiligheid

De huisarts schrijft, als hoofdbehandelaar, de medicijnen voor. De apotheek is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de medicatie en Herbergier Sint Joost is verantwoordelijk voor het gereedmaken en toedienen van medicatie. De huisarts evalueert jaarlijks de werking van de medicijnen samen met de apotheker en de verpleegkundige zorgondernemer 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 in baxter weekrol aangeleverd van de apotheek. De apotheker zorgt tevens voor actuele aftekenlijsten. Medicatiefouten worden altijd in een incidentmelding geregistreerd. Medicatieveiligheid is toegenomen door het gebruik van Ncare, digitaal medicatie aftekensysteem.

Decubituspreventie

Huiddefecten worden meteen opgemerkt, en hier wordt meteen actie op ondernomen om de druk te verlagen. Indien dreiging op huiddefecten blijft wordt de huisarts geïnformeerd, waarna individuele maatregelen opgestart worden zoals b.v. een aangepast matras, AD-kussen in stoel, wisselgigging en eventueel gebruik van speciale pleisters. Medewerkers worden individueel geïnstrueerd bij elke nieuwe melding.

In 2021 heeft 1 gast decubitus gehad, hiervoor werd speciale wondzorg ingeschakeld.

Gemotiveerd gebruik vrijheidsbeperkende maatregelen.

De Herbergier wordt gekenmerkt door het open deuren beleid. In de Herbergier is er altijd de mogelijkheid voor gasten om naar buiten te gaan. De deuren zijn open. Vrijheid van de gast 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 gast en vertegenwoordiger.

Wanneer uit veiligheidsoverwegingen er toch gekozen moet worden voor enige vorm van vrijheidsbeperkende maatregelen, dan kan dit alleen na overleg met betrokkenen en huisarts. *Maatregelen zijn altijd tijdelijk, zo kort mogelijk en gericht op het individu.*

Onze medewerkers werden geschoold in wettelijke bepalingen rondom WZD. Invoering van een afwegingskader bij vrijheidsbeperkende maatregel en invoering van het stappenplan WZD. Dit blijft voor ons en ook voor andere professionals moeilijke materie.

We hebben algemene veiligheidsmaatregelen ingevoerd, die eventueel tot de vrijheidsbeperking zou gerekend kunnen worden, zoals windgong bij de achterdeur. Onze medewerkers horen als een gast naar buiten gaat en lopen regelmatig naar buiten om te kijken of alles goed is.

Daarnaast is er een slot op de voordeur. Reden hiervoor is dat onze medewerkers geen zicht hebben op deze deur. Onze gasten kunnen ten alle tijden het terrein van de herbergier verlaten via de poort aan terraszijde.

Eén van onze gasten heeft een voorzetblad op de rolstoel. Met dit voorzetblad kan ze makkelijker trippelen. Als ze het weg wil dan wordt het weggenomen.

Preventie van acute ziekenhuisopnamen

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

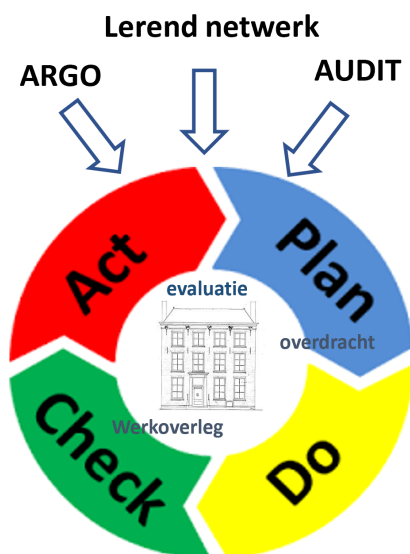
Uiteraard kunnen zich altijd situaties voordoen die vragen om een acute opname (bv bij fracturen). Dit jaar is er bij 1 gast sprake geweest van een acute (ongeplande) ziekenhuisopname.

c. Leren en werken aan kwaliteit

Op diverse vlakken leren en werken we continue aan kwaliteit samen met alle interne en externe betrokkenen bij de kwaliteit van zorg in onze Herbergier.

Onder de inhoudelijke thema's hebben we al een aantal van onze concrete plannen op het gebied van verbetering van de kwaliteit voor het komend jaar beschreven.

De plan-do-check-act cyclus wordt op verschillende niveaus toegepast. Op het niveau van een individuele gast, binnen het team, tijdens evaluaties over de zorg enz.



Om continu te blijven leren en verbeteren maken we gebruik van verschillende bronnen. Afgelopen jaar hebben we een ARGO onderzoek gehad. Ook zijn er verschillende overlegsituaties/bijeenkomsten geweest waar we met verschillende betrokkenen thema's hebben besproken (benoem concrete zaken).

De uitkomsten zijn gedeeld met medewerkers en vertegenwoordigers en externe betrokkenen ze hebben geresulteerd in de volgende plannen:

- scholing medewerkers:

BHV

2 Scholingen door MET GGZ over ziektebeeld Korsakov en hoe om te gaan met ongewenst gedrag (weigeren van zorg en ongewenst gedrag t.o.v. andere gasten en medewerkers)

Wekelijks, buiten vakantieperiodes organiseren medewerkers een klinische les voor en door medewerkers

- verdieping samenwerking huisarts en SO, we evalueren jaarlijks onze samenwerking
- instellen van MDO, dit jaar organiseren we voor de eerste keer een MDO met huisarts, ergotherapeut en fysiotherapeut.
- samenwerken met verschillende betrokken disciplines zoals leveranciers van levensmiddelen, medicijnen en begrafenisondernemers,
- 1 medewerker start dit jaar met een opleiding gespecialiseerd verzorgende gerontopsychologie

d. Leiderschap, gouvernance en management

Van overheidswege worden ons een aantal maatregelen opgelegd waarbij we ons constant moeten afvragen hoe we hier op een herbergierwaardige manier mee om kunnen gaan. Dit kost ons veel tijd en energie omdat we niet thuis zijn in deze materie. We vinden het erg belangrijk om volgens deze wettelijke kaders te werken zonder tekort te doen aan de kwaliteit van zorg (= tijd en aandacht) zoals jullie deze van ons gewend zijn. Daarom zijn we voornemens om een kwaliteitsmedewerker aan te trekken die ons gaat ondersteunen in deze processen.

e. Personeelssamenstelling

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 16 à 17 gasten op zich nemen. In de nacht is er een wakkere nachtdienst en is één van de zorgondernemers achterwacht. Medewerkers zijn opgeleid als VIG-er, helpende en soms ook met een opleiding in een geheel andere sector.

In onze Herbergier leiden we ook zorgmedewerkers op, we zijn een erkend leerbedrijf. Jaarlijks houden we functioneringsgesprekken met de medewerkers waarin de onderwerpen competenties en leerbehoeften aan de orde komen. Op dit moment zijn we tevreden met het aantal medewerkers, onze manier van werken sluit goed aan bij hetgeen onze gasten nodig hebben. Op dit moment hebben we behoefte aan een kwaliteitsmedewerker zoals eerder beschreven.

Kwaliteitsgelden worden ingezet om onze medewerkers te scholen in alle voorkomende thema's die eerder beschreven zijn. Op die manier groeien onze medewerkers mee in het proces van onze gasten en hebben we voldoende bekwame medewerkers in dienst.

f. Hulpbronnen

Na 7 jaar hebben we een binnenhuisarchitect inschakelt om te kijken hoe we onze inrichting anders vorm kunnen geven.

We werken continu aan verbetering van ons EPD

We oriënteren ons op het gebied van het gebruik van domotica. Deze moet flexibel inzetbaar zijn en uitgebreid worden zoals wij dat nodig hebben en uiteraard passend bij de visie herbergier.

Gebruik van informatie

Afgelopen jaar heeft onze Herbergier voor het eerst het ARGO-onderzoek op een nieuwe wijze plaatsgevonden. Resultaten zijn gepubliceerd op onze website en teruggekoppeld naar vertegenwoordigers.

Het algemeen waarderingscijfer over alle thema's: 9.0

Verbeterpunten:

- meer begeleiding/vragen beantwoorden omtrent de zorg en PGB
- De haan wegdoen

Complimenten:

- Grote betrokkenheid
- Blijf vooral doen wat jullie gedaan hebben
- In een woord: GEWELDIG! Nog geen moment spijt gehad om hem naar de herbergier te verhuizen
- De zorgondernemers en de medewerkers zijn zeer betrokken.. De betrokkenheid is niet alleen t.o.v. hun gasten maar ook t.o.v. de familie en bezoekers van de gast. Alles is bespreekbaar en samen wordt er dan naar een oplossing gezocht.
- Persoonlijke betrokkenheid
- Attente, warme en liefdevolle medewerkers en eigenaars
- Zeer liefdevolle en zorgzame omgeving waar met veel respect met mensen wordt omgegaan en zoveel mogelijk vrijheid aan de mensen gegeven wordt met in acht neming van de beperkingen van de persoon.
- Liefdevolle warme thuisfeer
- De zorgvuldigheid en persoonlijke aandacht. Echt Top!
- Heel veel liefdevolle aandacht voor de gasten.

naar aanleiding van dit onderzoek is volgende actie opgenomen in het kwaliteitsplan:
tot groot verdriet is de haan verhuisd.

Begeleiding in het PGB wordt opgepakt, maar hiervoor hebben we zelf eerst meer scholing nodig om vertegenwoordigers te kunnen begeleiden. Voor nu kunnen vertegenwoordigers terecht bij ergotherapeut.

Hoofdstuk 4 Verbeterparagraaf en beschrijving samen leren en verbeteren

De voortgang van de plannen in dit kwaliteitsplan worden gedurende het jaar met de medewerkers besproken tijdens het werkoverleg.

Jaarlijks een bijeenkomst met de medewerkers en/of vertegenwoordigers waarin we terugkijken op het afgelopen jaar. Andere jaren hadden we de oudjaarsborrel, dit jaar het zomerfeest. Na het zomerfeest overleggen we hoe we deze bijeenkomst voor het volgend jaar zullen organiseren.