

Huiselijke zorg en service



Zorgresidentie Zonneburg

Al meer dan 20 jaar



Kwaliteitsverslag Zorgresidentie Zonneburg

Mei 2018

Door: Julieta Thakoersingh | Kwaliteitsmanager Zorg

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Missie, visie en kernwaarden	5
1.2.3 Visie	5
1.2.4 Kernwaarden	5
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	7
3. Wonen en welzijn	9
4. Veiligheid	11
5. Leren en werken aan kwaliteit	14
6. Leiderschap, governance en management	16
7. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	19
8. Gebruik van hulpbronnen	22
9. Gebruik van informatie	24

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2017 van Zorgresidentie Zonneburg.

In het kwaliteitsverslag wordt de manier waarop Zorgresidentie Zonneburg en de zorgverleners, op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor de cliënten bekend gemaakt.

Ieder jaar brengt Zorgresidentie Zonneburg een kwaliteitsverslag uit welke is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan. In 2018 is er voor het eerst een kwaliteitsplan voor Zorgresidentie Zonneburg opgesteld. Het kwaliteitsverslag voor 2017 is daarom niet gebaseerd op het kwaliteitsplan van Zorgresidentie Zonneburg maar maakt voor de indeling gebruik van de "handreiking inhoudsopgave kwaliteitsverslag" zoals deze is aangegeven in het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg. In het kwaliteitsverslag wordt de manier waarop Zorgresidentie Zonneburg en de zorgverleners, op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor de cliënten bekend gemaakt. Het beschrijft de huidige situatie van Zorgresidentie Zonneburg aan de hand van de 8 thema's uit het kwaliteitskader.

Inspectie voor de gezondheidszorg

In het kader van het bevorderen van het nemen van maatregelen om risico's op gezondheidsschade aan kwetsbare groepen te voorkomen heeft de inspectie voor de gezondheidszorg in 2015 een onaangekondigd bezoek gebracht aan Zorgresidentie Zonneburg, locatie Driebergen. Naar aanleiding van deze inspectie is er geconcludeerd dat de zorg die Zorgresidentie Zonneburg biedt, leidt tot risico's op gezondheidsschade voor de cliënten. De zorg die Zorgresidentie Zonneburg biedt, voldeed niet op 17 van de gestelde normen. Op basis van deze conclusie heeft Zorgresidentie Zonneburg organisatiebrede verbeteringen gerealiseerd op de punten waar de geboden zorg niet aan de normen voldeed. De verbeteringen en genoemde maatregelen die Zorgresidentie Zonneburg genomen heeft staan in het resultaatsverslag. In november 2016 heeft de IGZ ook een bezoek gebracht aan de locatie in Empe. Hierop is een resultaatsverslag geschreven. Dat was voldoende, daarna is dat traject afgerond. In december 2016 heeft de IGZ opnieuw een bezoek gebracht aan de locatie in Driebergen. Toen is gebleken dat de ingezette maatregelen op de locatie Driebergen onvoldoende bleken waarop opnieuw een resultaatsverslag is geschreven. In november 2017 heeft de IGZ opnieuw een bezoek gebracht aan de locatie in Driebergen. De inspectie constateerde tijdens dit tweede vervolfbezoek dat de leiding, medewerkers en de zorgverleners bij Zonneburg hard hebben gewerkt aan het verbeteren van de (kwaliteit) van de zorg aan de cliënten. De ontwikkelingen die gaande waren tijdens het vorige bezoek hadden inmiddels vorm gekregen, zijn geïmplementeerd en voor een groot deel geborgd. De gesproken medewerkers stelde zich open, transparant en lerend op tijdens de gesprekken met de inspectie. Zij gaven aan hoe het nu is, wat er goed gaat en wat er nog kan verbeteren. Zo vertelde zij bijvoorbeeld dat er door de verbetermaatregelen meer structuur is gekomen.

Zorgresidentie Zonneburg heeft tijdens het vervolfbezoek laten zien dat wij streven naar een professionele standaard van persoonsgerichte zorg, waaraan het management en de zorgverleners moeten voldoen. Dit geeft de inspectie het vertrouwen dat Zorgresidentie Zonneburg de, bij de toelichtingen genoemde, verbeterpunten uit het rapport slagvaardig zal oppakken. Het traject is met deze conclusie afgerond.

Redjinder Thakoersingh | Bestuurder Zorgresidentie Zonneburg/ Stichting zorg Thuis.

1. Inleiding

Zorgresidentie Zonneburg is in 1994 opgericht door een echtpaar. Reden om te starten met het concept was dat de ouderenzorg in Nederland in de jaren '90 niet voldeed aan de manier waarop dit echtpaar zorg zou willen bieden. Sinds 1994 is het uitgangspunt al de persoonlijke aandacht, huiselijke sfeer en privacy.

Ruim 20 jaar later is Zorgresidentie Zonneburg nog steeds een familiebedrijf en is de organisatie uitgebreid tot vier locaties, twee in Zeist, één in Empe en één in Driebergen. De locaties in Zeist richten zich specifiek op de psychogeriatrische doelgroep. Het verbeteringsproces richt zich op de deze locaties in Zeist.

Nog steeds zijn de leidraden voor de organisatie kleinschaligheid, hoogwaardige zorg, persoonlijke benadering, in stand houden van de privacy en een servicegerichte, belevingsgerichte werkwijze.

Uitgangspunt is de combinatie van WLZ/WMO/ZVW- en particuliere financiering. In tegenstelling tot het alleen bestaan door particuliere financiering is het hierdoor mogelijk om meer mensen met een zorgvraag te bereiken en meer mensen zorg en service te kunnen bieden. Dit betekent dat zorgresidentie Zonneburg zich niet expliciet richt op ouderen maar ook zorg en dienstverlening bieden aan mensen (die niet tot de categorie ouderen behoren) met een tijdelijke of langdurige zorgvraag.

1.1 Aanleiding

Het kwaliteitsverslag van Zorgresidentie Zonneburg is geschreven naar aanleiding van het kwaliteitskader voor Verpleeg -en verzorgingshuizen in Nederland. Het kwaliteitskader verpleeghuiscare is als kwaliteitstandaard opgenomen in het wettelijke Register van het Zorginstituut. Dit register maakt zichtbaar wat zorgaanbieders, cliënten en zorgverzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is en vormt de basis voor toezicht en verantwoording.

In het kwaliteitsverslag wordt de manier waarop Zorgresidentie Zonneburg en de zorgverleners op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor de cliënten bekend gemaakt. In het kwaliteitsverslag wordt gebruik gemaakt van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Zorgresidentie Zonneburg en de zorgverleners krijgen vanuit dit kwaliteitskader de verantwoordelijkheid én het vertrouwen om in de lokale context van de dagelijkse praktijk samen continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken.

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

De wijze van verantwoording van kwaliteit door Zorgresidentie Zonneburg moet passend zijn bij dit proces van samen leren en verbeteren, hetgeen ook van belang is vanwege het beperken van administratieve lasten. Zo levert Zorgresidentie Zonneburg door middel van één document (het kwaliteitsverslag) interne en via gestandaardiseerde aanlevering externe verantwoording af.

In het kwaliteitskader wordt eveneens uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het lokale leer- en verbeterproces is het belangrijk dat de relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor de betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Daarom wordt dit kwaliteitsverslag gepubliceerd op de website en op de Openbare Database van het Zorginstituut Nederland.

1.2 Missie, visie en kernwaarden

Zorgresidentie Zonneburg is, zoals eerder vermeld, een organisatie in de regio Utrecht en Apeldoorn/Zutphen. Waaraan ontleent onze organisatie zijn reden van bestaan? Voor wie is Zorgresidentie Zonneburg ingericht en welke diensten biedt Zorgresidentie Zonneburg? Wat drijft en verbindt de medewerkers van Zorgresidentie Zonneburg? Deze vragen gaan over de identiteit van de organisatie. Vragen naar de missie en de visie van Zorgresidentie Zonneburg. Vragen ook waar we niet iedere dag bij stilstaan maar waarop een duidelijk antwoord belangrijk is, wil de organisatie effectief kunnen werken en herkenbaar zijn voor zijn cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Goede zorg veronderstelt ruimte voor persoonlijke aandacht in de relatie tussen cliënt en medewerker en tussen medewerkers en vrijwilligers onderling. Wij vinden het belangrijk dat cliënten gemakkelijk toegang hebben tot de diensten van Zorgresidentie Zonneburg. Cliënten hebben keuze in welke vorm, op welk moment, waar en hoe zij zich willen laten ondersteunen en de diensten van Zorgresidentie Zonneburg willen betrekken. Daarbij blijft eigen regievoering van de cliënt de drijfveer.

1.2.3 Visie

Zorgresidentie Zonneburg is een organisatie van en voor mensen. Zorgresidentie Zonneburg wil voor haar cliënten, medewerkers en vrijwilligers lokaal naar de menselijke maat functioneren. Binnen Zorgresidentie Zonneburg willen we de mens in al zijn aspecten centraal stellen. Wij zien cliënten als zelfstandig functionerende personen met een eigen verantwoordelijkheid en beslissingsbevoegdheid. Een cliënt kan zelf vragen om de zorg/welzijn en dienstverlening die hij wenst of nodig heeft. De vraag kan eventueel worden verwoord door zijn vertegenwoordiger of gesignaleerd worden door anderen.

Wij richten ons op de beleving van de individuele cliënt, houden optimaal rekening met zijn beperkingen en gaan uit van zijn mogelijkheden. Daarom stimuleren wij het dat de cliënt zo veel mogelijk verantwoordelijkheid neemt en (indien zijn ziektebeeld dit toelaat) behoudt.

Onze deskundige medewerkers dragen bij aan een prettige sfeer in huis – het huis van de cliënten – en staan open voor hun inbreng. Zorgresidentie Zonneburg biedt cliënten een respectvolle bejegening en een veilige en kwalitatief goede zorg. Risico's voor cliënten en de organisatie brengen we in kaart en proberen deze te beheersen danwel te voorkomen.

1.2.4 Kernwaarden

Uit de missie en visie kunnen een aantal waarden worden afgeleid. Deze waarden staan niet in dienst van een of ander doel, maar zijn een doel op zich. Het zijn uitgangspunten voor de organisatie en voor de medewerkers. Zorgresidentie Zonneburg zal bij al haar activiteiten bijzondere aandacht geven aan de volgende waarden:

De persoonlijke wensen van onze cliënten staan centraal

- Er wordt uitgegaan van behoud van autonomie, wat betekent dat er rekening gehouden wordt met de gewoontes, gebruiken en wensen van de cliënt.
- Het bieden van optimale zorg gaat gepaard met persoonlijke aandacht en tijd.
- De persoonlijke aandacht is terug te vinden in de wijze waarop wij met onze cliënten omgaan, maar ook door middel van het inzetten van familie, mantelzorgers en vrijwilligers.

Cliënten kunnen de regie van hun dagelijkse leven zoveel mogelijk in eigen handen houden

- Ook hierbij wordt er uitgegaan van behoud van autonomie, vooral inspraak speelt in deze waarde een grote rol. Verder is het streven naar zelfredzaamheid en zelfbehoud een duidelijke taak binnen deze waarde.

Wij als medewerkers zijn te gast bij de cliënt

- Er zijn geldende afspraken hoe om te gaan met de privacy van de cliënten
- Regels als aanbellen voordat je bij de cliënt naar binnen gaat, niet praten over een cliënt of met een cliënt in het bijzijn van andere cliënten zijn regels waar iedereen zich aan dient te houden.

Cliënten kunnen over het algemeen tot het einde van hun leven bij ons blijven wonen

- De zorg zal hierop worden afgestemd. Om tot het laatst vanuit de cliënt te kunnen handelen, staan de wensen ten aanzien van het levenseinde en de wensen t.a.v. ethische vraagstukken beschreven in het zorgdossier nadat deze met de betreffende persoon en/of de contactpersoon zorgvuldig zijn besproken.
- De zorgverlening moet aan allerlei zorgvragen kunnen voldoen, kennis en kunde moeten hiervoor beschikbaar zijn.
- De organisatie kent een overplaatsingsbeleid dat in uitzonderlijke gevallen kan toegepast worden. Hierbij wordt nooit uitgegaan van diagnose of zorgzwaartepakket, maar wordt gekeken welke locatie de beste zorg aan een cliënt kan bieden.
- Overplaatsing vindt dus alleen plaats als dit de kwaliteit van leven voor een cliënt verhoogd. Hierover zal zorgvuldig met de cliënt en/of contactpersoon overleg plaatsvinden voordat dit beleid ingezet wordt.

Zorgresidentie Zonneburg levert hoogstaande kwaliteit van zorg

Zorgresidentie Zonneburg heeft gekozen voor het keurmerk Prezo van Perspekt. Prezo sluit goed aan bij het centraal stellen van de cliënt, zoals dit binnen Zorgresidentie Zonneburg ook gezien wordt. Daarnaast sluit het ook goed aan bij het vernieuwde kwaliteitskader. Zorgresidentie Zonneburg heeft in 2016 het Zilveren keurmerk behaald. Tijdens de heraudit in 2017 is gebleken dat kwaliteitsverbetering op alle gebieden heeft plaatsgevonden. In 2019 hopen wij het Gouden keurmerk te mogen behalen.

Zonneburg verwacht van haar medewerkers dat zij in al hun activiteiten de volgende waarden laten zien:

- **Attentie** (aandacht en opmerkzaamheid)
- **Betrouwbaarheid** (zeggen wat je doet, doen wat je zegt)
- **Creativiteit** (meer dan standaardoplossingen)

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een cliënt zo optimaal mogelijk te laten zijn.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt van organisaties betrokkenheid en deskundigheid om zorgverleners te ondersteunen bij het verstaan van de cliënt. Hiertoe heeft de zorgverlener een stimulerende en veilige werkomgeving nodig in de zorgorganisatie waarin hij werkt, en tijd om dit uit te voeren.

<i>Gewenste situatie volgens het Kwaliteitskader</i>
<ol style="list-style-type: none">1. Invulling geven aan vier onderscheidende thema's door zorgverleners:<ul style="list-style-type: none">• Compassie: de cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.• Uniek zijn: cliënt heeft een eigen identiteit.• Autonomie: eigen regie over leven en welbevinden.• Zorgdoelen: vastgelegde afspraken (en inspraak bij) de doelen t.a.v. zorg, behandeling en ondersteuning.2. Vanaf 1 juli 2017 beschikt iedere cliënt binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan (met in ieder geval zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon en afspraken bij handelen bij calamiteiten), dat uiterlijk zes weken na opname (of eerder) volledig en definitief wordt.3. Vanaf 1 juli 2017 is de verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorgleefplan belegd bij een verzorgende van minimaal niveau 3 (IG).
<i>Stand van zaken bij Zorgresidentie Zonneburg</i>
<p><u>Belevingsgerichte zorg</u></p> <p>Bij Zorgresidentie Zonneburg staat de cliënt centraal. Er wordt gewerkt vanuit een belevingsgerichte visie. Het doel van een belevingsgerichte benadering is dat de cliënt zo veel mogelijk ondersteuning ervaart bij de aanpassing aan de gevolgen van zijn/haar ziekte. De cliënt voelt zich geborgen en behoudt zijn of haar gevoel van eigenwaarde. Dit kan men alleen realiseren door als organisatie in zijn totaliteit hier actief mee bezig te zijn en voor de cliënt een veilige omgeving te creëren. Belevingsgericht werken houdt in dat, indien mogelijk, de regie zoveel mogelijk bij de cliënt ligt. Het uitgangspunt is de beleving van de cliënt, waarbij rekening wordt gehouden met de behoeftes, mogelijkheden en wensen van de cliënt. We gaan in gesprek met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger om samen ervoor te zorgen dat we zoveel mogelijk tegemoet kunnen komen aan de wensen van de cliënt.</p> <p>Vanuit de ontwikkelingsafspraken uit 2017 is gebleken dat het opstellen van benaderingsplannen bij cliënten in de psychogeriatric van grote toegevoegde waarde heeft. Met de totstandkoming van een benaderingsplan bij cliënten met onbegrepen gedrag, dat in samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde, contactverzorgende en eerste contactpersoon is opgesteld, zijn meerdere zorgdoelen binnen korte periode behaald. Vanwege deze positieve uitkomst wordt het opstellen van benaderingsplannen bij cliënten met onbegrepen gedrag in overleg met de cliëntenraad gecontinueerd.</p> <p><u>Waardigheid en trots</u></p> <p>In 2017 heeft Zorgresidentie Zonneburg een plan ingediend voor de locatie in Zeist bij het zorgkantoor in het kader van het project "waardigheid en trots". Dit plan is goedgekeurd, waardoor</p>

er extra geld vrijkwam voor scholing aan onze medewerkers. Wij hebben ervoor gekozen om twee scholingen door Gerias te laten verzorgen, in het kader van belevingsgericht zorg, aan onze medewerkers in Zeist.

Scholingsplan 2017

In het scholingsplan van 2017 is het onderwerp 'psychogeriatric' opgenomen.

- Via het opleidingsinstituut van Warande is er een E-learning dementie voor de verzorgenden niveau 2 en 3 opgezet. Deze zijn allen voor 1 april 2017 gemaakt en met goed resultaat afgerond door de zorgverleners.
- De verzorgenden van de locaties in Zeist moeten ook de E-learning 'gedragsproblematiek 1 en 2' maken (vanwege het project waardigheid en trots en in voorbereiding op de scholing van Gerias). Deze zijn voor 1 september 2017 afgerond.

Residentweb

Zorgresidentie Zonneburg werkt op alle locaties met een elektronisch cliëntdossier (ECD). Binnen het ECD wordt gewerkt met Residentweb. Er is voor gekozen om de zorgdossiers van cliënten die (grotendeels) wilsbekwaam zijn te omschrijven vanuit het "ik"-perspectief om nog meer de nadruk te leggen op het feit dat het zorgleefplan het zorgleefplan van de cliënt zelf is en dat deze in overeenstemming met de cliënt/vertegenwoordiger gemaakt is. Dit is in 2017 gerealiseerd.

Residentweb biedt een systeem om acties te omschrijven in zorgplannen en voor vastlegging van geleverde zorg of begeleiding. Residentweb is momenteel bezig om het systeem verder te ontwikkelen tot onder andere een app, zodat deze op een mobiel apparaat gebruikt kan worden. Deze gesprekken zijn in het laatste kwartaal van 2017 gevoerd, de app zal in 2018 verder ontwikkeld moeten zijn.

In Zorgresidentie Zonneburg is het organisatie breed nog niet gerealiseerd dat de cliënt en/of diens vertegenwoordiger in kan loggen in het eigen cliëntdossier. Residentweb is bezig met verdere ontwikkeling van het ECD waarbij een eigen cliënt portaal hoogstwaarschijnlijk wordt gerealiseerd. Dit gesprek is ook in het laatste kwartaal van 2017 gevoerd met de ontwikkelaars van Residentweb, hier wordt in 2018 gevolg aan gegeven.

Bij Zorgresidentie Zonneburg vult de cliënt zoveel mogelijk zelf zijn leven in, samen met zijn netwerk en de zorg is daar aanvullend op.

Eigen regie van de cliënt en netwerkparticipatie betekend voor ons dat:

- De cliënt en/of het netwerk de regie heeft, dat is zichtbaar in de zorgplannen en de processen. Dit komt o.a. tot uiting door middel van de aandacht voor de invulling van het levensverhaal van de cliënt in Residentweb zodat zorgverleners hierop kunnen anticiperen en de verslaglegging van zorgleefplan evaluaties die minimaal 2 keer per jaar plaatsvinden.
- De zorgverlener moet voldoende ruimte krijgen om afspraken met de cliënt te maken, dit te organiseren en daarnaast de tijd hebben voor de zorg- en dienstverlening.
- Samen met de cliënt en/of zijn netwerk wordt binnen 24 uur na inhuizing een voorlopig zorgleefplan opgesteld door een verzorgende niveau 3 of hoger. Vervolgens vangt een periode waarin aandacht is voor gewenning en het leren kennen van de cliënt. Na 6 weken wordt het zorgleefplan definitief gemaakt.

3. Wonen en welzijn

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naaste(n), en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de cliënt een rol maar is de woon- en leefomgeving, waarin de cliënt die verpleeghuiszorg ontvangt eveneens van groot belang voor zijn kwaliteit van leven.

Gewenste situatie volgens het Kwaliteitskader

Invulling geven aan de 5 kwaliteitsthema's op het terrein van wonen en welzijn:

- zingeving (ondersteuning levensvragen);
- zinvolle dagbesteding aandacht en ondersteuning van activiteiten die het leven de moeite waard maken);
- schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding (aandacht voor persoonlijke verzorging);
- familieparticipatie en inzet vrijwilligers (ruimte bieden aan rol van mantelzorgers en afbakening van de inzet van vrijwilligers);
- wooncomfort (gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting).

Het aanpassen van de woonomgeving aan de wensen en mogelijkheden van de verschillende doelgroepen van verpleeghuiszorg verdient specifieke aandacht.

Stand van zaken bij Zorgresidentie Zonneburg

Zorgresidentie Zonneburg biedt complete woon en zorg service voor cliënten met een zorgvraag die niet langer thuis kunnen of willen blijven. Deze zorg wordt geboden aan zowel de dementerende als somatische zorgvrager. In de huiselijke villa's kunnen de appartementen en kamers met eigen meubels ingericht worden zodat de cliënt zich direct thuis voelt. Ons doel is om de cliënt te ondersteunen waar hij/zij dat wil, zodat hij/zij zoveel mogelijk zelfstandig kan leven.

Zingeving

Indien een cliënt specifieke aandacht nodig heeft m.b.t. gevoelens van eenzaamheid, verlies van functies, rouw, depressie, ouderdom en invulling van de laatste levensfase, wordt dit opgenomen in het zorgleefplan en besproken met zowel het locatiehoofd als de specialist ouderengeneeskunde. De contactverzorgenden hebben de taak om deze specifieke zorgvraag op te nemen in het zorgplan en te implementeren in de praktijk. In 2018 zouden wij graag een contract met Altrecht willen realiseren om ook psychologen in consult te kunnen vragen rondom bovenstaande gevoelens en het opstellen van een eventueel benaderingsplan.

Zinvolle dagbesteding/activiteiten

De cliënt geeft indien gewenst zelf aan welke activiteiten er wekelijks bij hen plaatsvindt (kapper, zwemmen, yoga, etc.) deze activiteiten worden genoteerd in de eigen agenda van Residentweb. Een team van fysiotherapeuten werken (indien gewenst) wekelijks met onze cliënten om ervoor te zorgen dat onze cliënten meer zelfredzaam zullen blijven en minder zullen vallen.

Onze locatie in Driebergen heeft een activiteitengebeleider. Deze is verantwoordelijk voor het bedenken, organiseren en inzichtelijk maken van leuke, passende activiteiten aan onze cliënten. Op iedere locatie hangt een activiteitenbord waarop de georganiseerde activiteiten aangeboden worden. Cliënten en naasten hebben de mogelijkheid om zich hiervoor op te geven en hieraan deel te nemen. Op onze locaties in Zeist en Empe is het aanbieden van activiteiten grotendeels weggelegd bij de zorg en vrijwilligers, wat onderdeel is geworden van de dagelijkse zorgverlening. Dit is echter niet voldoende voor onze locaties in Zeist is gebleken naar aanleiding van de CQ-meting die is gedaan in 2017. Het locatiehoofd van Zeist heeft hier een plan van aanpak op

geschreven die is goedgekeurd door de cliëntenraad. Door middel van de goedkeuring op het plan van waardigheid en trots is er een belevenistafel aangeschaft voor de locaties. Tot dusver zijn de reacties hierop positief.

Verschillende bijeenkomsten

Op de locaties worden maandelijks standaard verschillende bijeenkomsten georganiseerd voor cliënten en naasten. Dit kan bijvoorbeeld zijn een high tea, kledingparty's, stampotavonden, informatieavonden, etc. Voor 2018 moet dit uitgebreid worden naar informatieavonden waarbij de SOG ook aanwezig is.

Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding

Elke cliënt kan naar eigen wens en behoefte en in overleg met naasten de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding krijgen. Dit wordt opgenomen in het persoonlijke zorgplan van de cliënt. In Zorgresidentie Zonneburg is er de mogelijkheid om de kleding van de cliënt te wassen en te strijken.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

In 2017 is er veel aandacht geschonken aan het werven van vrijwilligers. De locatiehoofden hebben op de vrijwilligersmarkt gestaan, er is geadverteerd (o.a. Op de website) voor vrijwilligers en via de nieuwsbrief voor de medewerkers is getracht meer vrijwilligers te krijgen. Het werven van vrijwilligers zou echter continue aandacht moeten hebben. Hier willen wij in 2018 een actief beleid op voeren. Het beleid op familieparticipatie zou meer handen en voeten moeten krijgen. Er is een beleid maar deze is nog niet helemaal af. Ook in de praktijk is hier nog te weinig aandacht voor.

Wooncomfort

Gastvrijheid

Onze slogan is: 'voelt als thuis'. Dit geeft aan waar onze prioriteiten liggen: cliënten moeten zich veilig en vertrouwd voelen. Dit houdt in dat er veel kan binnen Zorgresidentie Zonneburg en medewerkers aandacht hebben voor de cliënten zodat deze zich bij ons thuis voelen.

Maaltijden

De maaltijden worden door Huuskes vers bereid. Huuskes bezorgt deze maaltijden meerdere malen per week bij Zorgresidentie Zonneburg. Daarnaast wordt er op de locatie in Empe 1-2 keer in de week zelf gekookt. Vanwege het succes in Empe is het streven voor 2018 dat dit ook op de locaties in Zeist gaat gebeuren. De cliënten in Driebergen en Empe krijgen wekelijks de keuze in een maaltijd. Bij de cliënten in Zeist wordt dagelijks goed geobserveerd en gerapporteerd wat de cliënten lekker vinden en wat niet.

Belevingsgericht wonen

De omgeving speelt een grote rol bij het werken volgens de belevingsgerichte visie. Huiskamers worden herkenbaar ingericht en sluiten zoveel mogelijk aan bij de beleving van de cliënt. Hierbij worden specifieke herkenbare periodes uit het leven van de cliënten als uitgangspunt genomen, met name op de psychogeriatrische locaties.

4. Veiligheid

Werken aan zorginhoudelijke kwaliteit gaat uit van professionele standaarden en richtlijnen. Voor veiligheid betekent dit dat zorgorganisaties en zorgverleners vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomen en leren van veiligheidsincidenten.

Streven naar optimale veiligheid moet een hoge prioriteit hebben, maar moet wel gezien worden in balans met andere belangrijke waarden in de verpleeghuiszorg. Daarbij zullen vragen beantwoord moeten worden over de spanning die kan ontstaan tussen persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant, en persoonlijke veiligheid en risico's aan de andere kant.

Net als voor andere inhoudelijke onderwerpen, zijn voor basisveiligheid landelijke professionele standaarden leidend bij het maken van lokale afspraken en protocollen. De afspraken die hieruit voortkomen worden in ieder geval in het kwaliteitsplan van de zorgorganisatie vastgelegd.

Gewenste situatie volgens het Kwaliteitskader

Vier thema's van basisveiligheid:

1) Medicatieveiligheid

- Regelmatig houden van een medicatiereview door apotheker en specialist ouderengeneeskunde.
- Registratie aantal medicatiefouten (MIC); volgen van de trends in medicatiefouten binnen de organisatie en verantwoording van de opvolgende verbeteracties.
- Registratie van antipsychoticagebruik.
- Registratie aard en omvang antibioticagebruik alsmede prevalentie en reflectie antibiotica gebruik binnen FTO en lerend netwerk.

2) Decubituspreventie

- Regelmatig monitoring huidletsel, voedingstoestand, mondzorg, incontinentieletsel bij alle bedlegerige of immobiele cliënten.
- Prevalentie decubitus categorie 2,3 en 4.
- Aantoonbaar maken dat binnen de locaties het voorkomen en voorkomen van decubitus wordt gedocumenteerd en besproken.

3) Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

- Registratie van Middelen en Maatregelen (M&M).
- Worden de ingezette M&M regelmatig geëvalueerd? Is vooraf voldoende naar alternatieven gezocht?

4) Preventie acute ziekenhuisopnames

- Incidentie opname ziekenhuis/ insturen SEH per locatie.
- Reden van ziekenhuisopnames.

Aanwezigheid van een incidentencommissie.

Stand van zaken bij Zorgresidentie Zonneburg

Medicatieveiligheid

Van de 205 incidentenmeldingen die er organisatiebreed zijn gedaan zijn er 74 medicatieincidenten gemeld. Deze hadden voornamelijk betrekking op het vergeten af te tekenen van medicatie door de zorgverleners. Het volgende beleid heeft Zorgresidentie Zonneburg daarop gevoerd:

- De controles die door de verpleegkundigen worden gedaan zijn uitgebreid, een uitgebreide controle op het (direct) aanreiken en aftekenen van medicatie vindt structureel plaats;
- De BEM- score is opnieuw onder de aandacht gebracht bij de medewerkers en is een vast evaluatiepunt op de zorgleefplanbespreking;
- De kwaliteitsmanager heeft maandelijks een medicatiecontrole gedaan op alle veiligheidspunten;
- De locatiecoördinatoren hebben onverwachtse controles uitgevoerd gedurende een periode waarbij uitsluitend het aanreiken en aftekenen werd gecontroleerd. De zorgverleners werden hierop direct aangesproken en de bevindingen werden in het werkoverleg besproken met de zorgverleners;
- De MIC-commissie is opgezet. Deze analyseert ieder kwartaal de incidentenmeldingen op de locatie.

Decubituspreventie

Ter preventie van decubitus hanteert Zorgresidentie Zonneburg de protocollen van Vilans.

Zorgresidentie Zonneburg registreert de volgende risicosignaleringen in het Elektronisch Cliëntdossier (ECD):

- ondervoeding
- huidletsel
- vallen
- medicatiebeheer
- depressie

- mondzorg
- probleemgedrag
- psychische problematiek
- incontinentie.

Zorgresidentie Zonneburg is niet in het bezit van exacte cijfers ten aanzien van cliënten die decubitus hadden in 2017.

Aan de hand van de risicosignalering "huidproblemen" en "ondervoeding" in het zorgdossier van de cliënt wordt bepaald of opvolging nodig is om de kans op decubitus te verkleinen danwel weg te nemen. Deze risicosignalering wordt moet door de contactverzorgende minimaal twee keer per jaar worden gedaan, indien nodig vaker. Indien er een verhoogd risico wordt gescoord op een risicosignalering wordt hier direct op geanticipeerd en een doel aangemaakt. Wij zijn nog opzoek naar een manier om de exacte decubituscijfers in kaart te kunnen brengen maar dit is een doel voor 2018. De exacte cijfers uit 2017 zijn er niet en worden daarom niet meegenomen in dit kwaliteitsverslag.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Het beleid van Zorgresidentie Zonneburg is gericht op het voorkomen van vrijheidsbeperkende afspraken. Vrijheidsbeperking is ongewenst, maar in sommige gevallen onvermijdelijk. Zorgresidentie Zonneburg is geen BOPZ- instelling. Dat wil zeggen dat de Wetgeving zoals de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) wordt nageleefd. Binnen Zorgresidentie Zonneburg worden er geen cliënten onvrijwillig opgenomen. Zorgresidentie Zonneburg maakt geen gebruik vrijheidsbeperkende maatregelen. De Specialist Ouderengeneeskunde kan alleen in uitzonderlijke gevallen besluiten een zo kort en minst ingrijpende maatregel toe te passen. Deze maatregelen mogen uitsluitend toegepast worden in het kader van de WGBO: goed hulpverlenerschap.

In de WGBO staat de algemene norm: zorg van een goed hulpverlener. Deze norm verplicht Zorgresidentie Zonneburg bijvoorbeeld, in afwachting van een meer definitieve oplossing, mensen niet naar buiten te laten gaan, indien zij daar een duidelijk gevaar voor zichzelf zouden zijn. In noodgevallen mag dit toegepast worden in overleg met de Specialist Ouderengeneeskunde. Binnen 7 dagen wordt de maatregel geëvalueerd.

Wanneer er sprake is van vrijheidsbeperkende maatregelen, worden deze besproken met de cliënt en diens vertegenwoordiger. In 2017 is er gebruik gemaakt van de volgende maatregelen:

- bedhekken
- autogordel
- verdekt toedienen van medicatie
- plukpak
- domotica (sensor/camera)

De maatregel wordt in het cliëntdossier vermeld, evenals de periode van evaluatie en afbouw. De cliënt en/of vertegenwoordiger tekent specifiek voor de genomen maatregel.

Preventie acute ziekenhuisopnames

Alle cliënten van Zorgresidentie Zonneburg beschikken over een wilsverklaring waarin ook staat vermeld of zij voor een behandeling naar het ziekenhuis willen. Bij verandering van de

gezondheidssituatie en bij het halfjaarlijkse zorgleefplan gesprek wordt de wilsverklaring geëvalueerd.

5.Leren en werken aan kwaliteit

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop zorgverleners en zorgorganisaties in de verpleeghuiszorg op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Zorgverleners en zorgorganisaties krijgen vanuit dit kwaliteitskader de verantwoordelijkheid én het vertrouwen om in de lokale context van de dagelijkse praktijk samen continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning *te werken*.

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

De wijze van verantwoording van kwaliteit door de zorgorganisatie moet passend zijn bij dit proces van samen leren en verbeteren, hetgeen ook van belang is vanwege het beperken van administratieve lasten. Zo levert elke zorgorganisatie door middel van één document (het kwaliteitsverslag) interne en via gestandaardiseerde aanlevering externe verantwoording af. Aparte uitvragen in het kader van externe verantwoording zijn dan in principe niet meer nodig.

In dit kwaliteitskader wordt eveneens uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het lokale leer- en verbeterproces is het belangrijk dat de relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor de betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist, bijvoorbeeld door publicatie op de eigen website en overzichtssites.

Om vertrouwen en ruimte te creëren voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen te leren en te verbeteren zijn kaders nodig en behulpzaam. In dit kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden hierin vijf elementen onderscheiden:

<i>Gewenste situatie volgens het Kwaliteitskader</i>
<u>Vijf elementen voor kwaliteit:</u> 1) kwaliteitsmanagementsysteem; 2) jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan; 3) continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners; 4) deel uitmaken van een Lerend Netwerk.
<i>Stand van zaken bij Zorgresidentie Zonneburg</i>
Kwaliteitsmanagementsysteem Om goed vorm en inhoud te kunnen geven aan kwaliteit van leven en arbeid moeten regels, methoden en procedures, gericht op beheersing en verbetering van de kwaliteit van dienstverlening en effectieve bedrijfsvoering goed worden georganiseerd. De organisatie hiervan is gericht op het voortdurend realiseren van verbeteringen. De richtlijnen voor het waarborgen van de kwaliteit van de dienstverlening, bedrijfsvoering in het algemeen en het omgaan met verbeteringsmogelijkheden, worden bij Zorgresidentie Zonneburg vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem. Bovenstaande uit zich in het werken met de PDCA- cyclus (plan, do, check, act). Door te werken met jaarplannen, meten van indicatoren (zoals cliëntervaringsindicatoren en zorginhoudelijke

indicatoren), meetinstrumenten (zoals interne audit, medewerkersraadpleging), het werken met actielijsten (waar een aanpak wordt aangedragen voor o.a. klachten, meldingen van incidenten door cliënten, arbeidsomstandigheden) en door het borgen van functiebeschrijvingen, processen, protocollen en formulieren in een kwaliteitshandboek door vastlegging, doorloopt Zorgresidentie Zonneburg continue de 'Plan-Do-Check-Act' cirkel. Dit systeem geeft de mogelijkheid tot actieve betrokkenheid van cliënten (cliëntenraden en klachtenmanagement) en medewerkers bij de kwaliteit van leven, arbeid en dienstverlening.

Jaarlijks vindt er binnen Zorgresidentie Zonneburg een audit plaats door Stichting Perspect. Perspekt ondersteunt Zorgresidentie Zonneburg bij het werken aan kwaliteitsverbetering vanuit cliëntenperspectief door middel van jaarlijkse audits waarbij de organisatie en de professionals getoetst en gecertificeerd worden.

Met een Perspekt keurmerk toont een organisatie of professional, conform branchespecifieke eisen, verantwoorde zorg en ondersteuning te bieden en een verantwoord ondernemer te zijn die aan relevante wet- en regelgeving voldoet en duurzaam aan verbetering en borging van resultaten werkt.

Perspekt is door de Raad voor Accreditatie geaccrediteerd voor het PREZO VV&T zilveren en gouden keurmerk in de zorg onder registratienummer C566. Deze accreditatie geeft aan dat Perspekt, naar internationale maatstaven, deskundig is en onafhankelijk en onpartijdig werkt.

In 2016 heeft er een initiële audit plaatsgevonden waarbij Zorgresidentie Zonneburg het Zilveren keurmerk heeft behaald. In maart 2017 heeft er een jaarlijkse (her) audit plaatsgevonden. Op basis van de bevindingen en resultaten tijdens deze audit door de auditor van Stichting Perspect is er geconcludeerd dat Zorgresidentie Zonneburg nog steeds voldoet aan de eisen van het Zilveren keurmerk.

Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

Het kwaliteitsplan is eind 2017 vastgesteld. In het kwaliteitsplan wordt inzichtelijk gemaakt welke kwaliteitsdoelen en in 2018 dienen te worden behaald.

Het kwaliteitsplan wordt jaarlijks voorgelegd aan de locatiecoördinatoren, CR, directie en Rvt, waarmee input wordt verzameld voor het bij te stellen kwaliteitsplan. Het geactualiseerde kwaliteitsplan verschijnt jaarlijks op de website van Zorgresidentie Zonneburg.

Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

De bestuurder komt maandelijks bij alle locaties op bezoek en woont dan verschillende overlegvormen bij. Voorbeelden hiervan zijn werkoverleggen en intern werkoverleggen met locatiehoofden. Dit wordt gedaan aan de hand van een vast format.

Zorgresidentie Zonneburg hecht veel waarde aan het ontwikkelen van haar medewerkers. Een opleidingsbeleid geeft daartoe de kaders waarin ook veel ruimte is voor werkplekleren. Een scholingsplan geeft de opleidingsambitie weer op het gebied van deskundigheid.

Inzet van "aandachtvelders":

Zorgresidentie Zonneburg heeft ingezet op z.g.. aandachtsvelders. Dit zijn verpleegkundigen of verzorgenden met een apart aandachtsveld qua specialisatie (mondzorg, palliatieve zorg, valpreventie, etc.). In 2017 is dit project ontwikkeld, in 2018 moet dit gerealiseerd zijn.

Interne audits

De kwaliteitsmanager heeft in 2017 interne audits uitgevoerd. Met de zorgdossiers en de incidentenmeldingen behoeften hierbij de aandacht. In de zorgdossiers ontbrak vaak de cirkel van het rondmaken en bijstellen van een zorgdossier. Ook waren doelen niet smart geformuleerd of waren de risicosignaleringen niet optijd uitgevoerd. Dit heeft geresulteerd in een grote controle op de zorgdossiers halverwege 2017. Alle dossiers van alle locaties zijn gecontroleerd door de kwaliteitsmanager. Daarna hebben de locatiehoofden samen met de contactverzorgenden de dossiers bijgesteld. Aandacht voor incidentenmeldingen was met periodes. De ene maand werd er heel goed gemeld, de andere maand nauwelijks. De kwaliteitsmanager heeft op het werkoverleg het belang van het melden van een incident en het protocol nogmaals onder de aandacht gebracht.

Deel uitmaken van een Lerend Netwerk

Zorgresidentie Zonneburg vormt samen met Valuas Zorggroep een lerend netwerk. In 2017 is er een samenwerkingsconvenant opgesteld en ondertekend. De medewerkers van de locaties in Zeist en Driebergen zullen onderdeel vormen van het traject met Valuas. Voor de medewerkers van Empe wordt nog steeds een passende organisatie gezocht. Dit wordt beoogd resultaat voor 2018.

6. Leiderschap, governance en management

Dit thema gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomangement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

Het kwaliteitskader geeft een aantal lijnen aan die van cruciaal belang zijn voor kwaliteit van verpleeghuiszorg:

- De persoonsgerichte zorg- en ondersteuning van de cliënt en het belang van de relatie tussen cliënt, zorgverlener en zorgorganisatie voor de kwaliteit van zorg.
- Het faciliteren en in hun kracht zetten van de zorgverleners.
- Het niet vrijblijvende dynamische ontwikkelproces van samen leren en verbeteren van kwaliteit van zorg en ondersteuning, met verantwoording die daaraan dienend is.

De rol en het leiderschap van de Raad van Bestuur van de zorgorganisatie is hieraan actief ondersteunend en stimulerend. De Raad van Toezicht ziet toe op de uitvoering hiervan.

Gewenste situatie volgens het Kwaliteitskader

Er worden zes thema's onderscheiden als het gaat om leiderschap, governance en management.

1. Visie op zorg.

- Visie is opgenomen in strategisch beleidsplan.

2. Sturen op kernwaarden.

- RvB telt persoonsgerichte zorg centraal en borgt de veiligheid van de cliënt;
- RvB creëert randvoorwaarden voor vakmanschap voor zorgverleners.

3. Leiderschap en goed bestuur.

- RvB werkt volgens afspraken van Zorgbrede Governance Code.

4. Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

- RvB faciliteert het werk van de CCR.
- RvB werkt volgens wettelijke kaders van de Wet op Ondernemingsraden en Wet Kwaliteit Klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ).
- RvB stimuleert oprichting van een VAR of PAR.
- RvT ziet toe op het volgen Zorgbrede Governance Code.

5. Inzicht hebben en geven.

- RvB heeft rol in Lerend Netwerk.
- RvB loopt op gezette tijden mee binnen het primaire proces.

6. Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise.

- Er is een structureel overleg tussen RvB met vertegenwoordigers van specialisten ouderengeneeskunde en verpleegkundigen.

Stand van zaken bij Zorgresidentie Zonneburg

Visie op zorg en sturen op kernwaarden

Zorgresidentie Zonneburg heeft een heldere visie op zorg beschreven in haar meerjarig strategisch beleidsplan (2016 – 2018) In dit beleid staan de kernwaarden voor de organisatie beschreven waarin aandacht wordt besteed aan cliëntgerichte en veilige zorg.

In het opleidingsplan en de beleidsnotitie verzorgenden + verpleegkundigen van Zorgresidentie Zonneburg worden de randvoorwaarden voor deskundige medewerkers neergezet.

Leiderschap en goed bestuur

Zorgresidentie Zonneburg heeft een bestuurder die tevens ook de directeur is. De Raad van Toezicht heeft een controlerende en adviserende rol naar de bestuurder toe. Er is een verpleegkundige lid van de Raad van Toezicht. Dit is tevens de voorzitter.

De bestuurder bezoekt wekelijks alle locaties. Aan de hand van een format toetst hij maandelijks de kwaliteit van zorg op de werkvloer en of deze wordt verleend volgens de missie en visie van de organisatie. Dit doet hij door in gesprek te gaan met cliënten en zorgverleners en door mee te lopen binnen het primaire proces op de locatie met de zorgverleners. De zorgverleners die ten tijde van het locatiebezoek aanwezig zijn krijgen direct een terugkoppeling van de bevindingen en resultaten van de bestuurder.

De resultaten van deze locatiebezoeken worden teruggekoppeld aan de locatiehoofden in het intern werkoverleg (IWO) tussen de bestuurder en het locatiehoofd. In dit overleg wordt besproken op welke manier er verbetering dient plaats te vinden en zo nodig wordt de kwaliteitsmanager gevraagd om ook deel te nemen aan het gesprek. De afspraken hierover worden vastgelegd in de agenda. Maandelijks komen de bestuurder en het locatiehoofd op de resultaten en verbetermaatregelen terug. De bestuurder controleert maandelijks in de praktijk of de verbetermaatregelen (voldoende) worden toegepast. Het locatiehoofd koppelt de resultaten van de bestuurder terug aan de zorgverleners in het maandelijksse werkoverleg.

De bestuurder stelt ieder half jaar een rapport op over de locatiecontroles die hij gedaan heeft. Vier keer per jaar zijn zowel de bestuurder als de kwaliteitsmanager aanwezig bij de vergaderingen van de Raad van Toezicht. Het verslag van de locatiecontroles door de bestuurder en de kwaliteitsmanager (met daarin o.a. de aandachtspunten en maatregelen) worden in deze vergadering besproken en verder toegelicht. Indien de Raad van Toezicht het nodig acht om de locatiecontroles zelf te beoordelen zullen zij zelf op locatie komen om met zorgverleners te spreken en mee te lopen.

Ook zal de bestuurder door middel van het halfjaarlijkse rapport betreffende de locatiecontroles de cliëntenraad op de hoogte brengen van eventuele aandachtspunten en de genomen maatregelen. De bestuurder is minimaal twee keer per jaar (indien nodig vaker) aanwezig bij de vergaderingen van de cliëntenraad.

De bestuurder wordt op de hoogte gehouden van ontwikkeling(en) op het gebied van interne en externe klachten, incidentenmeldingen, het (intern) cliëntwaarderingsonderzoek, zorgverlenerstevredenheidsonderzoek, voorbereidingen op interne en externe audits en scholing door de kwaliteitsmanager. Ook wanneer er aanpassingen in protocollen en/of beleid moet komen zal de kwaliteitsmanager de bestuurder hiervan op de hoogte brengen. De bestuurder bespreekt dit dan met de Raad van Toezicht.

Rol en positie interne organen en toezichthouders

De Rvt van Zorgresidentie Zonneburg wordt gevormd door een verpleegkundige, jurist en een accountant. Zij komen minimaal 6 keer per jaar bij elkaar. De kwaliteitsmanager is minimaal vier keer per jaar aanwezig tijdens deze vergaderingen.

Binnen Zorgresidentie Zonneburg is er geen VAR of PAR opgericht. Dit punt zal in de eerstvolgende OR vergadering ingebracht worden door de bestuurder. De bestuurder is minimaal 1 keer per jaar aanwezig tijdens de OR vergadering.

Inzicht hebben en geven

Lerend Netwerk

De bestuurder is betrokken bij totstandkoming van het Lerend Netwerk op bestuurlijk niveau.

De bestuurder maakt per 2018 ook onderdeel uit van het Lerend Netwerk door structureel overleg te voeren met de directieleden van de organisatie die ook betrokken zijn in het Lerend Netwerk.

Loopt op gezette tijden mee in primair proces

De bestuurder is maandelijks aanwezig op alle locaties. Twee keer per jaar voeren de kwaliteitsmanager en bestuurder een locatiecontrole uit op alle locaties. De uitkomsten en verbeteracties worden besproken met de locatiehoofden en de RvT.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Op de locaties wordt gewerkt met verpleegkundigen niveau 4, verzorgenden-IG en helpenden. Op elke locatie is tenminste een verzorgende-IG aanwezig. Daarnaast werkt Zorgresidentie Zonneburg met een roulerend achterwachtstelsel bestaande uit verpleegkundige 4, 5 en locatiehoofden. Ook heeft Zonneburg een samenwerkingsovereenkomst met Vitras waarbij de fysieke achterwacht wordt uitbesteed. Deze verpleegkundigen zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor overleg en advies.

Alle medewerkers worden volgens de wettelijke richtlijnen bevoegd en bekwaam gehouden. Hiervoor volgen zij tweejaarlijks de verplichte BIG-scholingen en daarnaast biedt Zorgresidentie

Zonneburg cursussen, klinische lessen en E-learnings die relevant zijn voor de doelgroep van onze organisatie. Daarnaast kan Zorgresidentie Zonneburg een beroep doen op de SO.

7. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde verpleeghuiszorg worden geleverd. De personeelssamenstelling van een zorgseenheid is geen statisch gegeven en de personele behoefte kan van dag tot dag verschillen. Het efficiënt omgaan met de benodigde en beschikbare zorgverleners vereist het proactief organiseren van een adequaat personeelsbestand dat voldoende zorgverleners omvat met het noodzakelijke aantal, vaardigheden en competenties. Alleen zo kan tegemoet worden gekomen aan de wensen en behoeften van de cliënten waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning levert.

Door de veranderingen in de zorgzwaarte, de toenemende complexiteit van zorg en de daling van de verblijfsduur van cliënten in de verpleeghuiszorg is er spanning ontstaan tussen het competentieniveau van de zorgverleners en de eisen die daaraan gesteld worden.

Gezien de geschetste veranderingen en het belang van het juiste competentieniveau, dient er voldoende aandacht te zijn voor adequate scholing en nascholing van individuele zorgverleners

Gewenste situatie volgens het Kwaliteitskader

Kaders voor voldoende en bekwame medewerkers

1) Aandacht, aanwezigheid en toezicht:

- Er zijn minimaal 2 zorgverleners beschikbaar tijdens intensieve zorgmomenten.
- Er is toezicht in huiskamers overdag en 's avonds.
- Iedere dagdienst is iemand in dienst voor zingeving/ zinvolle dagbesteding.
- De zorgverleners kennen cliënten bij naam en zijn op de hoogte van persoonlijke wensen en achtergrond.

2) Specifieke kennis en vaardigheden:

- Er zijn bevoegde en bekwame medewerkers aanwezig.
- 24/7 is een verpleegkundige bereikbaar en binnen 30 minuten aanwezig.
- 24/7 is een arts bereikbaar en binnen 30 minuten aanwezig.
- 24/7 zijn aanvullende voorzieningen beschikbaar voor ongeplande zorg, zoals opschaling personeel, overleg SO, overleg gedragsdeskundige, tijdelijke overplaatsing naar andere afdeling.

3) Reflectie, leren en ontwikkelen:

- Er is tijd en ruimte om te leren.

- Vanaf 1-1-2018 kunnen medewerkers meelopen met collega uit lerend netwerk.
- Er is voldoende tijd beschikbaar om als contactverzorgende deel te nemen aan een MDO.
- Methodisch werken en multidisciplinair werken vormt de basis voor verpleeghuiszorg.
- Er is een scholingsbeleid voor zittende en aankomende zorgverleners, met name aandacht voor adequate zorg bij het levenseinde.
- Er vinden periodiek gesprekken plaats waarin competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde komen.

Stand van zaken bij Zorgresidentie Zonneburg

Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Bij het opstellen van dienstroosters wordt gestuurd op de aanwezigheid van medewerkers in huiskamers. De locatiehoofden hebben een overzicht hoe het toezicht is geregeld op hun locatie. Aandachtspunt: eenzaamheidsproblematiek, vooral in de weekenden.

Specifieke kennis en vaardigheden

Bevoegde en bekwame medewerkers

Zorgresidentie Zonneburg garandeert de kwaliteit Voorbehouden en Risicovolle handelingen door middel van:

- scholing: structurele scholing door het opleidingsinstituut van Warande.
- Kick-protocollen van Vilans die voor iedereen beschikbaar zijn;
- raamovereenkomsten die afgesloten zijn met huisartsen;
- het beschikbaar zijn van een kwaliteitssysteem t.b.v. bewaking, toetsing en verbetering van het professioneel handelen.

Alleen bevoegd en bekwame medewerkers zijn bevoegd Voorbehouden en Risicovolle handelingen uit te voeren

Aanwezigheid deskundige medewerkers

- voor de locaties in Zeist en Driebergen geldt dat er 24/7 een verpleegkundige oproepbaar is en binnen 30 minuten op de locatie kan zijn. Voor de locatie in Empe geldt hetzelfde, alleen is deze functie belegd bij een medewerker van een thuiszorgorganisatie (extern). In 2018 zijn er samenwerkingsovereenkomsten gesloten met thuiszorgorganisaties waaraan wij de fysieke achterwacht kunnen uitbesteden.

- de huisartsen zijn hoofdbehandelaar van onze cliënten. Mocht het nodig zijn, dan is de huisartsenpraktijk of de huisartsenpost 24/7 bereikbaar voor Zorgresidentie Zonneburg.

- Aanvullende voorzieningen voor ongeplande zorg.

Zorgresidentie Zonneburg heeft de scholing op de verpleegtechnische handelingen uitbesteed.

Indien er sprake is van ongeplande zorg wordt er direct contact gezocht met het opleidingsinstituut en kunnen de medewerkers dezelfde week terecht.

Medewerkers en FTE per afdeling peildatum 31-05-2018

Afdeling	aantal onbepaalde tijd	FTE onbepaalde tijd	aantal bepaalde tijd	FTE bepaalde tijd
Driebergen	7	2,85	16	10,8
Zeist	15	10,74	8	3,95
Empe	5	3,79	10	3,36
Administratie & TD	6	5,61	5	3,67
Totaal	33	22,99	39	21,78

Aantallen per functie peildatum 31-05-2018

Functie	Aantal	Fte
Locatiehoofd	3	2,89
Verpleegkundige	1	0,52
Verzorgende	19	14,49
Leerling verzorgende	2	1,4
Helpende (+)	13	7,68
Woon-zorg ondersteunend	20	6,47
Huishoudelijk	3	2,55
Kwaliteitsmanager/vpk	1	1
Administratief & technisch	10	8,61

Aantal vrijwilligers peildatum 31-5-18

5

In en uitstroom 2017 cliëntgebonden niet cliëntgebonden

Instroom	20	6
Uitstroom	35	6

Verzuimpercentage 2017 3,36

Openstaande vacatures op 31-12-2017 6

Personele kosten	€ 2.068.709,00
Totaal bedrijfsopbrengsten	€ 2.594.876,00
Ratio	79,70%

8. Gebruik van hulpbronnen

Dit thema gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

Andere belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van verpleeghuiszorg die aanwezig én op orde moeten zijn, ook in tijden van reorganisatie, fusie en wisseling in management en bestuur, zijn:

- De gebouwde omgeving (o.a. vastgoed, onderhoud, buitenruimtes, woonoppervlakte, bewegingsruimte per cliënt, privacy en faciliteiten voor terminale zorg);
- Technologische hulpbronnen zoals ICT en gebruik van domotica, wearables, telemonitoring en e-health;
- Materialen en hulpmiddelen (o.a. beschikbaarheid, actualiteit, vindbaarheid en onderhoud);
- Facilitaire zaken (o.a. keuken, beveiliging, tuin, winkel, restaurant, receptie);
- Financiën en administratieve organisatie;
- De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen, zoals ziekenhuizen, specialistenmaatschappen, apotheken, GGZ-instellingen en afdelingen klinische geriatrie.

Gewenste situatie volgens het Kwaliteitskader

Aanwezigheid, en de wijze waarop deze hulpbronnen dienend zijn aan het primair proces, van de juiste randvoorwaarden om kwalitatief goede verpleeghuiszorg te bieden:

- de gebouwde omgeving;
- technologische hulpbronnen zoals ICT en gebruik van domotica;
- materialen en hulpmiddelen (beschikbaarheid, actualiteit, vindbaarheid en onderhoud);
- facilitaire zaken;
- financiën en administratieve organisatie;
- professionele relatie en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen.

Stand van zaken bij Zorgresidentie Zonneburg

De gebouwde omgeving

De locatie in Empe heeft in 2015 een gehele renovatie ondergaan. Het hele gebouw is geschilderd van binnen, er is een woonkeuken geplaatst en het interieur is vernieuwd. De tuin staat voor 2018 gepland.

De locaties in Zeist zijn van buiten geschilderd en opgeknapt in 2017.

Er zijn plannen voor een uitbouw op de locatie in Driebergen, het is nog niet bekend wanneer deze verbouwing plaats gaat vinden.

Technologische hulpbronnen

De zorg verandert snel en wordt complexer, met meer nadruk op kwaliteit en samenwerking. Er is meer maatwerk voor de cliënt nodig. Digitale toepassingen worden daarbij steeds belangrijker.

Acties:

- Beveiligde lijn voor de hele organisatie
- Evaluatie van het huidige ECD: gaan we door met Residentweb of niet?
- Medewerkersportaal
- Innovatie op het gebied van E-health;

Materialen en hulpmiddelen

Voor de opslag van hulpmiddelen beschikken de locaties over een eigen magazijn. Materialen zoals thermometers, bloeddrukmeters en bloedsuikerapparaten, worden vernieuwd of gecheckt. Dit is de taak van het locatiehoofd. In overleg met het locatiehoofd wordt de voorraad aangevuld.

De technische dienst is het aanspreekpunt voor de voorraad en draagt zorg voor het onderhoud van de hoog/laag bedden.

Daarnaast vindt onderhoud en service van materialen en hulpmiddelen jaarlijks plaats door een externe partij.

Facilitaire zaken

De locatiehoofden hebben de taak van gastvrijheid & welzijn binnen zorgresidentie Zonneburg te optimaliseren en om deze correct te laten verlopen. Zij krijgen daarbij ondersteuning van de bestuurder, technische dienst, kwaliteitsmanager, cliëntadministratie en manager bedrijfsvoering. In de afgelopen jaren is in de vakliteratuur regelmatig aandacht geschonken aan het begrip gastvrijheid & welzijn. In de afgelopen jaren is er uitvoerig onderzoek gedaan naar gastvrijheid & welzijn binnen zorgresidentie Zonneburg door middel van o.a. cliëntervaringsonderzoeken (intern en extern).

Onderstaande onderdelen spelen hierin een belangrijke rol.

- Maaltijden: op de locaties wordt veel aandacht geschonken aan de maaltijden. Hierbij wordt o.a. rekening gehouden met de schijf van vijf. De maaltijden worden besteld bij Huuskes en worden geregenereerd in de oven (of opgebakken). Op een aantal locaties wordt eens in de week zelf gekookt. Dit willen we graag bevorderen in 2018.

- korte lijnen: Zorgresidentie Zonneburg bestaat uit een viertal kleinschalige locaties. Er zijn korte lijnen tussen de (naasten van) cliënten en de medewerkers van Zorgresidentie Zonneburg wat zorgt voor een prettige ambiance op de locaties.

Financiën en administratieve organisatie

Financiële administratie

De financiële administratie verzorgt de financiële administratie voor Zorgresidentie Zonneburg. Aan het eind van het jaar wordt de jaarrekening opgesteld.

Ook onderhoudt de financiële administratie de contacten met Zorgkantoor, Zorgverzekeraars en Gemeenten.

Cliëntadministratie

De cliëntadministratie heeft als doel de administratieve organisatie rondom coördinatie en afstemming van de cliënt te organiseren en correct te laten verlopen. Een deugdelijke administratieve organisatie is van belang om op de juiste wijze gegevens te verwerken en verantwoording te kunnen afleggen en daardoor een goedkeurende controleverklaring te verkrijgen.

Professionele relatie en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen

Zorgresidentie Zonneburg heeft verschillende samenwerkingsovereenkomsten met partijen. In het kader van het Lerend netwerk met Valuas Zorggroep, en ook met Joostzorgt is er een samenwerking opgestart. Met de Vitras is Zorgresidentie Zonneburg bezig een overeenkomst op te starten voor een regeling voor de achterwacht en in het kader van doorverwijzing (beoogd in 2018).

De locatiehoofden in Zeist en Empe maken deel uit van het netwerk dementie in de regio.

Naast deze samenwerkingsverbanden werkt Zorgresidentie Zonneburg nauw samen met de huisartsen en transferpunten van de diverse ziekenhuizen in de regio.

9. Gebruik van informatie

Actief gebruik maken van alle bronnen van informatie heeft tot doel inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen, alsook het bieden van informatie aan cliënten en hun naasten opdat zij er gebruik van kunnen maken.

Bij de in hoofdstuk vier beschreven werkwijze van kwaliteitsverbetering en kwaliteitsbeoordeling zijn twee zaken van essentieel belang: a) het samen leren en verbeteren in lokaal verband op basis van verzamelde informatie en b) het afleggen van verantwoording intern en extern op basis van verzamelde informatie.

Het verzamelen, vastleggen en beheren van informatie is daarmee van essentieel belang. Met expliciete aandacht hierbij voor het verzamelen van kwalitatieve en kwantitatieve cliëntervaringen en oordelen.

Registreren en benchmarken is geen doel op zich, maar moet bijdragen aan kwaliteitsverbetering en ondersteunend zijn aan de directe zorgverlening. Tot slot is het van belang dat informatie openbaar is en transparant gepubliceerd wordt, voor zover die bijdraagt aan het inzicht van waar de organisatie voor staat, wat de cliënt kan verwachten en hoe en waarmee de organisatie structureel aan verbetering werkt.

Gewenste situatie volgens het Kwaliteitskader

Drie thema's voor gebruik van informatie:

1. Verzamelen en delen van de informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit:

- 1 x per jaar verzamelen cliëntervaringen middels een erkend instrument,
- 1 x per jaar een NPS score per locatie aanleveren via de Openbare Database van het Zorginstituut.

2. Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen.

3. Openbaarheid en transparantie:

- Kwaliteitsverslag inclusief cliëntversie zijn openbaar toegankelijk via de website van de organisatie, de Openbare Database

Stand van zaken bij Zorgresidentie Zonneburg

1. Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit

In september 2017 is Zorgresidentie Zonneburg gestart met een cliëntwaarderingsonderzoek op alle locaties. Dit cliëntwaarderingsonderzoek werd uitgevoerd door Triqs, waarbij er gebruik wordt gemaakt van de landelijke CQI- vragenlijsten. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van zowel een digitale vragenlijst als een papieren vragenlijst. De papieren vragenlijst is bedoeld voor de cliënten die deze lijst zelf nog kunnen invullen (eventueel met hulp van een naaste).

Zorgresidentie Zonneburg staat op de website van Zorgkaartnederland genoemd. Er is een steeds actiever beleid op het invullen op Zorgkaart Nederland. De bestuurder heeft de marketingmedewerker aangewezen die hier een project van gaat maken, met als doel dat cliënten hun waardering achterlaten op de website van Zorgkaart Nederland.

De informatie uit bovenstaande bronnen zal worden gebruikt om persoonsgerichte zorg en ondersteuning te plannen en te verbeteren.

2. Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

Zorgresidentie Zonneburg maakt gebruik van eigen ontwikkelde administratiesystemen. Deze maken de geboden zorg en daarbij komende eventuele risico's inzichtelijk. De informatie uit deze administratiesystemen worden gebruikt voor het opstellen van resultaatsverslagen en ontwikkelingsplannen.

3. Openbaarheid en transparantie

Transparantie vindt Zorgresidentie Zonneburg erg belangrijk. Jaarlijks zal per 1 juli het kwaliteitsverslag openbaar toegankelijk zijn via de eigen website en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.