

Kwaliteitsverslag 2019

Stichting Zorg Thuis



Februari 2020 | Daphne Streppel, Kwaliteitsmanager

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Zorgorganisatie.....	4
Missie	5
Visie	5
<i>Benaderingswijze</i>	5
<i>Kernwaarden</i>	5
2. Kwaliteitsthema's	6
2.1 Bewoner	6
Wonen	6
Welzijn	7
Zorg.....	8
Veiligheid	10
2.2 Medewerkers	12
2.3 Organisatie	14
Leiderschap, governance en management	14
2.4 Leren en werken aan kwaliteit	14
Gebruik van hulpbronnen	15
Gebruik van informatie	16
3. Verbeteringen per locatie	17
Afsluiting.....	26

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Zorgresidentie Zonneburg/Stichting Zorg Thuis over het jaar 2019. Met het oog op het toenemende aantal oudere zorgvragers met een (complexe) zorgvraag, de groeiende wachtlijst voor ouderen met zorg- en een intramurale behoefte en de complexiteit van de arbeidsproblematiek in de zorgsector, is toekomstbestendige zorg van groot belang. Zorgresidentie Zonneburg dient dan ook in te spelen op de veranderende zorgvraag. Één van de ontwikkelingen die hieruit voortkomen is, is het ontstaan van een samenwerking met Estea als vastgoedondernemer in de zorg. Deze samenwerking is per januari 2019 gestart en houdt in dat het beheer en het toekomstbestendig maken van de locaties van Zorgresidentie Zonneburg in handen van Estea ligt. De zorgverlening binnen Zorgresidentie Zonneburg wordt sinds 1994 verzorgd door Stichting Zorg Thuis. Waar Stichting Zorg Thuis voorheen actief was in het beheer en onderhoud van de panden, kan zij zich in de huidige situatie volledig op de inhoud van de zorg- en dienstverlening richten. De verslaglegging betreft de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening in 2019 heeft betrekking op Stichting Zorg Thuis, deze naam is in het vervolg van dit verslag van toepassing.

Ieder jaar brengt Stichting Zorg Thuis een kwaliteitsverslag uit waarin de doelstellingen van het kwaliteitsplan geëvalueerd worden. Sinds 2017 geeft Zorginstituut Nederland richting aan de kwaliteit van verpleeghuiszorg middels het kwaliteitskader. In dit verslag wordt kwaliteit van zorg weergegeven aan de hand van de thema's die het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg' voorschrijft. Er zijn de afgelopen jaren waardevolle initiatieven tot stand gekomen en ook in 2019 is de organisatie in ontwikkeling geweest. Meer daarover leest u in dit kwaliteitsverslag.

Redjinder Thakoersingh | Bestuurder Stichting zorg Thuis.

1. Zorgorganisatie

Stichting Zorg Thuis is in 1994 opgericht door echtpaar Thakoersingh. 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 persoonlijke aandacht en huiselijke sfeer het uitgangspunt. Ruim 25 jaar later verleent Stichting Zorg Thuis zorg op vijf locaties: Driebergen, twee in Zeist, Empe en sinds mei 2019 is de zorgverlening op locatie Voorst gestart.

De bewoner, die zorg ontvangt van Stichting Zorg Thuis, woont in een semi-particuliere setting binnen Zorgresidentie Zonneburg. Daarnaast is ook tijdelijk verblijf mogelijk. Uitgangspunt is de gesubsidieerde zorg vanuit WLZ/WMO/ZVW- en particuliere financiering. Zo kan Stichting Zorg Thuis een brede doelgroep met diverse zorgvragen zorg en service bieden in samenwerking met Zorgresidentie Zonneburg. Verdeeld over de vijf locaties zijn 77 woonruimten beschikbaar, waarvan diverse appartementen bewoond kunnen worden door echtparen. De locaties in Zeist en Driebergen zijn gelegen in het midden van het land, gemeente Zeist en Utrechtse Heuvelrug in provincie Utrecht. De locaties Voorst en Empe bevinden zich in provincie Gelderland, gemeente Voorst en Brummen.

Stichting Zorg Thuis voldoet aan alle wettelijke kaders, heeft een Toezichthoudende Raad en een cliëntenraad, een zelfstandige zorg inkoop en contracten met zorgkantoren en zorgverzekeraars. De stichting bestaat uit vier professionele zorgteams met betrokken en deskundige zorgverleners. De zorgteams zijn toegerust op zowel somatische als psychogeriatrische zorgvragers. Bevoegen medewerkers binnen de stichting worden gedreven door het primaire zorgverleningsproces zodat in alle werkzaamheden het belang van de bewoner en het zorgteam voorop staat. Over het algemeen wonen ouderen binnen Zorgresidentie Zonneburg, maar ook anderen kunnen tijdelijk of langdurig verblijven. Binnen Stichting Zorg Thuis is sprake van korte lijnen. De meeste medewerkers en vrijwilligers kennen elkaar. Er is sprake van een hechte cultuur, waarbij voldoende oog is voor de formele kant die nodig is. Er is een grote betrokkenheid van medewerkers en vrijwilligers en er zijn goede contacten met de mantelzorgers en de familieleden van de bewoners. De zorgindicaties geven richting aan de basis van de zorg- en dienstverlening en door de kleinschaligheid kunnen we de bewoner net wat extra bieden.

Missie

Er zijn voor ouderen als het thuis niet meer gaat waarbij zij hun leven voort kunnen zetten zoals thuis. Onze slogan is: 'voelt als thuis'. Stichting Zorg Thuis zet zich in om iedere bewoner zich thuis te laten voelen en woonplezier te realiseren. Daarbij is het belangrijk dat ieder mens zich gewaardeerd voelt en voelt dat hij of zij er toe doet. De zorg en ondersteuning die nodig is om een bewoner optimaal te laten functioneren en om kan gaan met zijn/haar beperkingen, is een basisvoorwaarde die van goede kwaliteit dient te zijn. Daarnaast is een warme en prettige bejegening van belang om een gevoel van veiligheid te creëren voor de bewoner. Het contact met onze bewoners is persoonlijk met individuele aandacht. Het zorgplan komt tot stand vanuit de bewoner, zo houden wij rekening met individuele behoeften, gewoonten en wensen, wij passen ons hierop aan en werken vanuit deze afspraken.

Visie

Wij bieden zorg in kleinschalige woonzorgvormen, met kleinschalige teams. In alles wat wij doen leveren we goede kwaliteit en willen professioneel zijn. Daarbij vinden wij het belangrijk om ons te onderscheiden van andere organisaties. Alles wat wij doen draait om clienttevredenheid, realiseren van ons woon-zorgconcept en waarmaken van onze beloften aan de client.

Benaderingswijze

- Kijken naar de krachten van de bewoner met voldoende aandacht voor de klachten.
- Belevingsgericht, waarbij in de benadering het psychologisch domein en het sociaal domein even prominent worden gezien als het medisch domein. Hierdoor wordt het mogelijk om onze bewoners nog meer te zien als uniek (in zijn of haar omgeving) en compassie te hebben met de situatie waarin hij/zij zich bevindt. Met mede als doel om de autonomie van de persoon en zijn of haar omgeving zo veel als mogelijk te bewaren.

Kernwaarden

Onderstaande kernwaarden geven weer waar Stichting Zorg Thuis voor staat:

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

Kortom, het gaat om de juiste invulling van de ondersteuning op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Waar 'zorgen voor' niet de prioriteit heeft, maar aanvullend is wanneer het nodig is om de kwaliteit van leven te vergroten en te behouden.

2. Kwaliteitsthema's

Ieder zorgteam werkt onder leiding van een locatiehoofd die eindverantwoordelijk is voor de gehele kwaliteit op de woonzorglocatie. Het locatiehoofd is o.a. verantwoordelijk voor de bezetting van de kamers en appartementen, marketing, beheer personeelsformatie en beleid en budgetten. Ook heeft het locatiehoofd een voorbeeldfunctie waarbij hij/zij de teamleden coacht en begeleidt in hun werkzaamheden en de omgang met de bewoners. Het locatiehoofd is degene die inventariseert waar verbeterpunten liggen, zowel op het gebied van wonen, welzijn en zorg en heeft een actieve rol in het verbeterplan voor de betreffende locatie. Tevens fungeert het locatiehoofd als een gastvrouw die bewoners en hun naasten gastvrij ontvangt. Zowel het team als de bewoners en hun naasten kunnen bij het locatiehoofd terecht voor vragen en eventuele knelpunten. Samen kijken zij naar mogelijkheden om te voldoen aan de wensen en behoeften van de bewoner.

Kwaliteit ontstaat door een samenhangend geheel van de onderstaande thema's. Per thema staat beschreven wat de huidige situatie is binnen Stichting Zorg Thuis.

2.1 Bewoner

Zoals onze visie in hoofdstuk 1 weergeeft, zijn wij als zorgorganisatie actief op het gebied van wonen (i.s.m. de vastgoedbeheerder), welzijn en zorg. Kwaliteit van leven en hoe gelukkig de bewoner zich voelt, wordt voornamelijk bepaald door deze drie gebieden. Kwaliteit in zorg- en dienstverlening draagt bij aan het gevoel van veiligheid van de bewoner. Veiligheid is dan ook het vierde thema dat in deze paragraaf aan bod komt.

Wonen

Doel: 'De bewoner voelt zich thuis en ervaart woonplezier'.

Huidige situatie: Iedere medewerker draagt op zijn of haar manier bij aan gastvrijheid. In de kleinschalige setting bevorderen de vaste gezichten het gevoel van vertrouwen. In de zorg- en dienstverlening is een ieder 'te gast' bij de bewoner en dat uit zich in het zorgvuldig omgaan met de woonruimte en eigendommen van de bewoner waarbij de bewoner regie ervaart. Wij zien de wooneenheid als privéomgeving van de bewoner.

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

De zorgresidenties hebben het volgende te bieden:

- Kleinschalige locaties, variërend van 8 tot 26 woonruimtes;
- Mogelijkheden voor een groter formaat appartement dan in reguliere instellingen;
- In 2019 zijn verbouwingsplannen door de vastgoedondernemer in uitvoering gebracht:
 - o Locatie Voorst 'De Nieuwenhof', is dusdanig verbouwd dat een serviceflat is getransformeerd naar een zorgresidentie waar 24/7 zorg- en dienstverlening aanwezig is. Mei 2019 is de zorgverlening gestart.
 - o Locatie Zeist 'Woudenbergweg' is een kleinschalige woonvilla waar een centrale lift in het gebouw is geplaatst. Dit draagt bij aan wooncomfort voor de minder mobiele bewoner.
 - o Locatie Zeist 'Prins Hendriklaan' is een kleinschalige woonvilla, specifiek ingesteld op de zorg voor dementerende ouderen, waar tuin onder handen is genomen met als doel meer toegankelijkheid, ruimte en veiligheid.

Bij de aanvang van de zorgverlening op de nieuwe locatie in Voorst is direct gestart met een vernieuwde visie op voeding. Iedere dag wordt er vers gekookt waarbij de beleving van eten en drinken hoog in het vaandel staat. De gehele ambiance rondom en kwaliteit van de maaltijden werkt erg uitnodigend voor de bewoners. Deze ervaring is zo positief dat komend jaar het doel is om ook op de andere locaties stappen te ondernemen om o.a. vaker vers te koken. De bewoners van de andere locaties zijn niet ontevreden over de maaltijden, welke bereid worden door Firma Huuskes en met zorg warm geserveerd wordt door ons. Toch zien wij mogelijkheden om de ambiance, o.a. de geur en presentatie te verhogen door zelf vers te koken. Mensen kunnen dan bijvoorbeeld ook helpen met het bereiden van de maaltijd. In Empe werd afgelopen jaar al vier dagen per week zelf gekookt, ook met succes. Komend jaar wordt er een plan gemaakt in samenwerking met de vastgoedondernemer om de faciliteiten van de keuken op iedere locatie te verbeteren. Ook kleine tussendoortjes bakken of klaarmaken vinden de bewoners erg leuk, dat is op alle locaties een succes.

Welzijn

Doel: 'De bewoner voelt zich gewaardeerd en ervaart dat hij of zij er toe doet.'

Huidige situatie: Belevingsgerichte zorg en benadering van bewoners is al een langere tijd een ambitie van de zorgorganisatie. Op iedere locatie is een vast en kleinschalig team, zowel op zorg- en faciliterend gebied. Persoonlijke aandacht wordt geboden met ruimte voor individuele activiteiten als de bewoner dat wenst. De dienstverlening in wonen, welzijn en zorg is nauw met elkaar verweven. De zorgverleners vinden het in de praktijk nog wel eens lastig om belevingsgerichte zorg goed vorm te geven. Om deze reden is het meerjarenproject 'Belevingsgerichte zorg' gestart. In 2019 heeft het thema met betrekking tot welzijn centraal gestaan: 'Een zinvolle dag voor iedere bewoner'. Resultaat hiervan is dat er een start is gemaakt om de rol van de activiteitenbegeleiders te verstevigen. Al jaren zijn activiteitenbegeleiders en woonondersteuners welzijn actief op alle locaties. Zij zijn verantwoordelijk voor het bedenken, organiseren en inzichtelijk maken van leuke, passende activiteiten voor bewoners. Bewoners en naasten hebben de mogelijkheid om hieraan deel te nemen. Afgelopen jaar is een start gemaakt om de volgende aspecten vorm te geven:

- Coördinerende rol van activiteitenbegeleider:
 - o Locatieplan beheren voor een zinvolle dag voor de desbetreffende doelgroep en individuele bewoner, met aandacht voor avonden en weekenden;
 - o Inventariseren van behoeften zodat het aanbod aan nabijheid, activiteiten en zingeving verder gaat dan enkel oppervlakkige activiteiten;
 - o Budget voor welzijnsactiviteiten beheren;
 - o Welzijnsmedewerkers coachen in een belevingsgerichte benaderingswijze;
- Één activiteitenbegeleider volgt een aanvullende opleiding associate degree social work niveau 5 met als doel organisatie breed de inhoud van de activiteitenbegeleiding te professionaliseren;
- Passend en uitnodigend aanbod creëren om de bewoners fysiek in beweging te laten komen.

Stichting Zorg Thuis wil voldoende beweegmogelijkheden aanbieden naast de activiteiten van de fysio. Vereist is dat een groep bewoners goed begeleid kan worden met goede communicatie. In 2019 zijn op drie van de vijf locaties wekelijks activiteiten tot stand gekomen met professionele sport- en bewegcoaches. Hiermee beoogt Stichting Zorg Thuis de mobiliteit en vitaliteit van de bewoners te behouden en waar mogelijk te vergroten, mede ter preventie van valincidenten.

Zoals beschreven in de visie stelt Stichting Zorg Thuis de autonomie van de bewoner voorop en dat het maken van keuzes door bewoners belangrijk is. Niet alleen over het dagelijks leven, maar ook over ingrijpende zaken. Iedere bewoner krijgt een verzorgende toegewezen (contactverzorgende) die een aanspreekpunt is voor de cliënt en zijn naasten. De contactverzorgende kent de bewoner goed, en

signaleert wanneer hij/zij specifieke aandacht nodig heeft. Denk bijvoorbeeld aan gevoelens van eenzaamheid, verlies van functies en invulling van de laatste levensfase. De verantwoordelijkheden van de contactverzorgende ziet er als volgt uit:

- Bewaking dat zorgverlening volgens de richtlijnen, afspraken en protocollen van de organisatie geboden wordt;
- Zorgdragen voor een actueel, volledig ingevuld zorgdossier;
- Bewaking van het uitvoeren van de individueel gemaakte zorgafspraken;
- Onderhouden van contact met contactpersonen van cliënten, minimaal 1 x per maand;
- Bewaking van de zorgzwaarte van cliënten en rapportage hierover aan het locatiehoofd;
- Zorgdragen voor de zorgurenregistratie van cliënten, rapporteren van afwijkingen;
- Bewaking van welzijn van cliënten;
- Is het aanspreekpunt voor artsen, specialisten, familie, cliënten, bezoekers en overige disciplines;
- Aansturen cq. begeleiden van ondersteunde zorgmedewerkers, woonbegeleiders, leerlingen en stagiaires, en de huishoudelijke dienst;
- Medeverantwoordelijk voor het overdragen en in stand houden van kennis en kunde onder collega's.

In 2019 is een verpleegkundige in dienst getreden met een specialisatie in palliatieve zorg. Met haar kennis en ervaring wordt in 2020 een plan gemaakt om de kwaliteit van de palliatieve zorg te verhogen. Dit met als doel dat de zorgteams in de toekomst beter toegerust zijn op diverse zorgvragen in de laatste levensfase waarbij de deskundigheid op peil is. Daarbij denkt Stichting Zorg thuis aan het verbreden van contacten zoals het aansluiten bij een Palliatief Netwerk en het versterken van de samenwerking met specialistische thuiszorg teams.

In 2018 en 2019 heeft Stichting Zorg Thuis een budget van waardigheid en trots toegekend gekregen. De zorgteams en cliëntenraad worden betrokken bij de wijze waarop het budget wordt ingezet. Er wordt goed gekeken naar de wensen van de bewoners ten aanzien van extra mogelijkheden van de dag invulling. Voor alle locaties is een belevenistafel ter beschikking gekomen en zijn diverse materialen aangeschaft voor activiteiten. Ook zijn er drie duofietsen beschikbaar binnen de organisatie en zijn er inmiddels 2 crdl's aangeschaft. Met deze faciliteiten kan op een prettige manier individuele aandacht geboden worden. Daarnaast zijn voor de locaties in Zeist antieke inrichtingsmaterialen voor de gemeenschappelijke ruimten aangeschaft waardoor herinneringen van de bewoners naar boven worden gehaald. Ook is in Zeist gerealiseerd dat er eens per twee weken een muziektherapeut en een beeldend kunstenaar op beide locaties komt, bewoners leven daarbij aanzienlijk op. Verder zijn er in ieder zorgteam woonondersteuners welzijn in dienst getreden die o.a. toezicht en nabijheid geven aan de bewoner. De zorgmedewerker is dan toegerust om zich te richten op de inhoud van de (complexe) zorg.

Zorg

Doel: 'De bewoner ontvangt de juiste zorg en ondersteuning om optimaal te kunnen functioneren en om te kunnen gaan met zijn of haar klachten'.

Huidige situatie: de belevingsgerichte werkwijze van Stichting Zorg Thuis heeft als doel dat de bewoner passende ondersteuning ervaart bij de aanpassing aan de gevolgen van zijn/haar ziektebeeld. De bewoner voelt zich geborgen en behoudt zijn of haar gevoel van eigenwaarde. Dit kan alleen gerealiseerd worden wanneer de organisatie in zijn totaliteit hier actief mee bezig is en daarbij een veilige omgeving voor de bewoner creëert. Stichting Zorg Thuis is daarbij continu op zoek naar de juiste

balans zodat de zorgverlener voldoende ruimte heeft om afspraken met de bewoner te maken, dit te organiseren en daarnaast de tijd heeft voor de zorg- en dienstverlening.

Het levensverhaal van de bewoner wordt zo volledig mogelijk weergegeven in het cliëntdossier zodat zorgverleners hierop kunnen anticiperen. Eigen regie van de bewoner betekent voor ons dat de bewoner of zijn/haar vertegenwoordiger zelf bepaald hoe de zorg vorm gegeven wordt en dit is zichtbaar in het zorgdossier en processen. De zorgdoelen worden op basis van zelfredzaamheid en het eventuele onvermogen daarin, opgesteld. Het zorgleefplan wordt minimaal 2x per jaar geëvalueerd met de bewoner of zijn/haar vertegenwoordiger. Een verzorgende IG, locatiehoofd of verpleegkundige stelt een zorgleefplan op samen met de bewoner of met zijn/haar vertegenwoordiger binnen 24 uur na inhuizing. Gedurende een periode van zes weken waarin ruimte is voor gewenning en het leren kennen van de bewoner, wordt het zorgleefplan definitief gemaakt.

Het zorgdossier van de bewoner bevindt zich in het elektronisch dossier van Residentweb. Ontwikkelingen in de zorg vragen ook een doorontwikkeling van het elektronisch cliënten dossier (ECD). Residentweb is een relatief verouderd systeem en er zijn tegenwoordig ECD's op de markt die beter aansluiten bij de huidige zorgverlening. Afgelopen jaar is duidelijk geworden dat Residentweb niet meer doorontwikkeld wordt en dat betekent voor ons dat we in de nabije toekomst een besluit nemen om te gaan werken met een ander ECD. Gezien alle veranderingen die de organisatie doormaakt, is gekozen om niet direct over te stappen op een andere werkwijze. Er is wel aandacht geweest om het huidige ECD zo optimaal mogelijk in te richten zodat we nog één tot twee jaar vooruit kunnen. Een mooie ontwikkeling is dat de voorbereidingen zijn afgerond om het cliëntportaal open te stellen. Begin 2020 wordt de bewoner of zijn/haar vertegenwoordiger uitgenodigd voor inzage in het zorgdossier. Verdere ICT en E-Health innovaties zullen in 2020 nader worden onderzocht op toepasbaarheid in onze organisatie.

Persoonlijke verzorging is een belangrijk onderdeel van de zorg. Wanneer een bewoner zich naar wens verzorgd, schoon en fris voelt, draagt dat bij aan de kwaliteit van leven. De wensen worden opgenomen in het persoonlijke zorgplan van de bewoner. Het is mogelijk om de kleding van de bewoner te laten wassen en te strijken. Het zorgteam heeft oog voor details en ondersteunt de bewoner in de uiterlijke verzorging wanneer de bewoner hiertoe verminderd in staat is. Zelfredzaamheid wordt zoveel mogelijk in stand gehouden of vergroot. Het stimuleren van de zelfredzaamheid is echter een aspect waar de zorgteams nog bewuster mee om kunnen gaan. Het zorgteam bespreekt de ondersteuningsbehoefte maandelijks in een cliëntbespreking en gaat na of de afspraken vast gelegd zijn in het zorgdossier.

Op drie van de vijf locaties wonen zowel mensen met somatische ziektebeelden als psychogeriatrische zorgvragers. De zorgteams vinden het iedere dag weer een uitdaging om in te spelen op de specifieke ondersteuningsbehoefte en benadering. Zij staan daarbij voor uiteenlopende dilemma's die zorgvuldig met het team, bewoners en vertegenwoordigers besproken worden. Zo worden in samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde en de gespecialiseerde verzorgende psychogeriatric (GVP), benaderingsplannen opgesteld voor bewoners met onbegrepen gedrag. Met behulp van benaderingsplannen worden zorgdoelen binnen een kortere periode behaald. Vanwege deze positieve uitkomst wordt het opstellen van benaderingsplannen bij bewoners met onbegrepen gedrag in overleg met de cliëntenraad gecontinueerd. Met de toenemende zorgvragen op het gebied van psychogeriatric is de inzet van een GVP van grote meerwaarde. Dit betreft een verzorgende IG die een specifieke rol heeft binnen zijn/haar team. De GVP:

- vindt systematisch uit wat maakt dat de bewoner zich prettig voelt;
- beheerst communicatietechnieken voor het contact maken met mensen met dementie;

- signaleert onbegrepen gedrag;
- zoekt naar de oorzaak van onbegrepen gedrag i.p.v. symptoombestrijding toe te passen;
- stelt benaderingsplannen op;
- stuurt in het werken met benaderingsplannen aan in het team;
- heeft een voorbeeldrol als specialist in de omgang met en zorg voor psychogeriatrische bewoners;
- is een aanspreekpunt en vraagbaak voor collega's uit het team en andere betrokkenen.

In 2020 worden de mogelijkheden voor verdere ontwikkeling van deze gespecialiseerde verzorgenden binnen Stichting Zorg Thuis onderzocht. Daarnaast wordt de opleiding voor GVP net als in 2019, ook komend jaar aangeboden om voldoende expertise te realiseren in de zorgteams.

Verder wordt er nauw contact gehouden met naasten van de bewoner en zij worden betrokken bij het zorgproces. Ook wordt familie uitgenodigd om bijvoorbeeld mee te gaan met een uitstapje, zeker wanneer het de bewoner rust geeft en op die manier niet belemmerd wordt in deelname.

Stichting Zorg Thuis biedt bewoners een respectvolle bejegening en een veilige en kwalitatief goede zorg. Risico's voor bewoners en de organisatie worden in kaart gebracht en beheerst en het liefst voorkomen. De organisatie neemt alle verantwoordelijkheden rondom de zorgverlening in acht. Stichting Zorg Thuis streeft er naar dat de bewoners met hun naasten en het professionele netwerk, de zorgorganisatie zien als een stabiele eenheid waarop zij volledig kunnen vertrouwen.

Veiligheid

Doel: 'De bewoner voelt zich veilig en vermijdbare schade wordt zoveel mogelijk voorkomen'.

Huidige situatie: Stichting Zorg Thuis streeft naar optimale veiligheid waarbij de vrijheid van de bewoner zoveel mogelijk gewaarborgd wordt. Dat levert nog wel eens spanning op en vraagt betrokken en bekwame medewerkers om weloverwogen afspraken te maken hierover. Het bieden van veilige zorg wordt onder andere vormgegeven door het werken volgens vastgestelde procedures en richtlijnen. Ter preventie van gezondheidsproblemen hanteert Stichting Zorg Thuis de protocollen van Vilans. De zorgteams registreren de volgende risicosignaleringen in het ECD: ondervoeding, huidletsel, vallen, medicatiebeheer, depressie, mondzorg, probleemgedrag, psychische problematiek en incontinentie. Zo wordt bijvoorbeeld op het gebied van decubitus de hand van de risicosignalering "huidproblemen" en "ondervoeding" in het zorgdossier van de bewoner wordt bepaald of opvolging nodig is om de kans op decubitus te verkleinen of te voorkomen. Deze risicosignalering wordt door de contactverzorgende minimaal twee keer per jaar gedaan. Indien er een verhoogd risico wordt gescand op een risicosignalering wordt hier direct op geanticipeerd en een doel aangemaakt in het zorgplan. Wij zijn nog op zoek naar een manier om de prevalentie van decubitus inzichtelijk te maken. Een advies uit het handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg is om casuïstiekbesprekingen te houden betreft huidletsel. Consultatie en reflectie vergroten het bewustzijn en de kennis van de zorgverlener over de toestand van de huid, wat bijdraagt aan decubituspreventie.

Preventie en leefstijl is in 2019 een leidraad geweest in de zorgverlening. Zo is het bijvoorbeeld bij meerdere bewoners gelukt om diabetes type 2 dusdanig te stabiliseren dat insuline niet meer nodig is. Goede voeding, aandacht voor beweging, structuur en regelmaat hebben daar aan bijgedragen, net als de professionele samenwerking met huisartsen en onze deskundige medewerkers. Preventie vinden wij van essentieel belang, enerzijds voor de kwaliteit van leven van de bewoner en anderzijds vanwege het aankunnen van de zorgkosten en zorgvragen.

Aan de hand van de basisveiligheid thema's geven we inzicht in de stand van zaken en worden jaarlijks kwaliteitsgegevens gedeeld met Zorginstituut Nederland. Voor 2019 zijn de volgende onderdelen verplicht:

Advance care planning

Het kwaliteitskader noemt preventie van acute ziekenhuisopnames als thema. Advance care planning is van belang bij het voorkomen van dit soort opnames. Stichting Zorg Thuis heeft doorlopend contact met bewoners en/of vertegenwoordigers om in gesprek te blijven over de gewenste zorg. Daarbij wordt de eigen keuze van de cliënt gerespecteerd. Alle bewoners 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. Deze informatie is op een vaste plek terug te vinden in het ECD.

Medicatiefouten bespreken in het team

Stichting Zorg Thuis werkt volgens de veilige principes in de medicatieketen. Incidenten met betrekking tot medicatie worden gemeld door de zorgverlener (MIC), het locatiehoofd volgt de gemelde incidenten zodat de nodige acties worden uitgezet om een volgend incident te voorkomen. Maandelijks analyseert de kwaliteitsmanager alle meldingen per locatie en bespreekt dit met het locatiehoofd. De MIC-commissie is in 2019 weer in het leven geroepen, van ieder zorgteam is een verzorgende IG lid van de commissie. Incidenten worden geanalyseerd volgens de PRISMA-analyse en het lid vertegenwoordigd het leren van incidenten in het maandelijkse teamoverleg.

Twee keer per jaar stelt de kwaliteitsmanager een incidentenrapport op waar medicatieveiligheid een belangrijk onderdeel van is. De meest voorkomende oorzaak van een medicatie incident is een onzorgvuldige werkwijze van de zorgverlener (onjuist/niet aftekenen op toedieningslijst, medicatie vergeten of niet goed inspelen op de ondersteuningsbehoefte). In 2020 streeft Stichting Zorg Thuis meer grip te krijgen op het voorkomen van medicatiefouten. De rol van de MIC-commissie wordt geëvalueerd en beoogt wordt om invloed uit te oefenen op de oorzaken van incidenten (waardoor komt het dat een medewerker een fout maakt?).

Stichting Zorg Thuis bevindt zich in de oriëntatiefase betreft met werken met een elektronisch toedienregistratie systeem en is hierover in gesprek met apothekers. Werken met een dergelijk systeem zal voordelen opleveren doordat wijzigingen direct aangepast kunnen worden door de apotheek (geen onduidelijkheid met oude en nieuwe toedienlijsten) en de dubbele medicatie controle bij risicovolle medicatie is op afstand mogelijk. Jaarlijks vindt er een medicatiereview plaats door apotheker en de huisarts en/of specialist ouderengeneeskunde. De zorgteams gaan steeds bewuster om met antipsychoticagebruik en dient verder ontwikkeld te worden. Hetzelfde geldt voor antibioticagebruik.

Aandacht voor eten en drinken

Deze indicator is in 2019 toegevoegd in het kwaliteitskader voor verpleeghuiszorg. Zoals eerder beschreven hecht Stichting Zorg Thuis waarde aan de cliënttevredenheid op het gebied van voeding en ambiance rondom maaltijden. Een voorwaarde is dan ook dat ieder team uitgerust is met medewerkers die zich richten op het inventariseren van wensen en behoeften. De contactverzorgende is verantwoordelijk voor een duidelijke vastlegging van de wensen en de eventuele ondersteuningsbehoefte in het ECD. Verspreid over de locaties zijn voedingsassistenten, gastvrouwen en woonondersteuners actief om kwalitatieve maaltijden te bereiden en/of te serveren. De tevredenheid van de bewoners wordt o.a. gevraagd in het cliënttevredenheidsonderzoek.

Daarnaast zijn 2 keuze indicatoren geselecteerd:

Continentie

Dit thema is gekozen om inzichtelijk te maken hoeveel bewoners te maken hebben met incontinentie en welke zorg daarbij wordt ingezet. Incontinentie komt over het algemeen frequent voor bij ouderen en brengt de nodige ongemakken en complicaties met zich mee. Door te meten hoe de zorgverlening inspeelt op dit thema, wordt een bewustwording gecreëerd betreft wat goed gaat en wat anders zou kunnen/moeten.

Prevalentie vrijheidsbeperkende maatregel

Het beleid van Stichting Zorg Thuis is gericht op het voorkomen van vrijheidsbeperkende afspraken. Toepassing van de maatregel zo kort mogelijk en liever niet, is het uitgangspunt. Waar vrijheidsbeperkingen soms noodzakelijk zijn, ter voorkoming van een onverantwoorde situatie, zullen deze wel doelmatig moeten zijn en in verhouding moeten staan tot het doel dat wordt beoogd. Daarnaast wordt gestreefd naar het zo snel mogelijk verantwoord afbouwen van de vrijheidsbeperkingen. Wanneer een vrijheidsbeperkende maatregel nodig is, wordt dit besproken met de bewoner en diens vertegenwoordiger en de specialist ouderengeneeskunde. Van de volgende maatregelen wordt gebruik gemaakt: bedhekken, verdekt toedienen van medicatie, plukpak, domotica (sensor/camera). De maatregel wordt in het cliëntdossier vermeld, evenals de periode van evaluatie en afbouw. De bewoner en/of vertegenwoordiger tekent specifiek voor de genomen maatregel.

2.2 Medewerkers

Doel: 'Voldoende bevoegd en bekwaam personeel om kwalitatief verantwoorde verpleeghuiszorg te verlenen.'

Huidige situatie: Het efficiënt omgaan met de benodigde en beschikbare zorgverleners ervaart Stichting Zorg Thuis als een uitdaging. Werving en behoud van medewerkers is hierbij een belangrijk speerpunt. Het lukt steeds beter om toezicht en nabijheid te realiseren waarbij in de gemeenschappelijke huiskamer overdag en in de avond een zorgverlener, activiteitenbegeleider of woonondersteuner aanwezig is. Het doel is dat iedere medewerker een bijdrage levert aan de zinvolle dag invulling van de bewoner. Op de momenten dat het nodig is zijn er twee zorgverleners beschikbaar. Vaak gaat het om een verzorgende IG die ondersteund wordt door een helpende. Gezien onze kleinschalige en betrokken setting, is er sprake van een persoonlijke zorg- en dienstverlening relatie. De medewerkers kennen de bewoners goed.

Stichting Zorg Thuis garandeert de kwaliteit van voorbehouden en risicovolle handelingen door middel van structurele scholing door het opleidingsinstituut van Warande. Indien er sprake is van een zorgvraag waarover medewerkers niet voldoende kennis en kunde hebben, wordt er direct contact gezocht met het opleidingsinstituut en kunnen de medewerkers dezelfde week terecht. Inspelend op veranderingen in de zorgzwaarte en de toenemende complexiteit van zorg, biedt de organisatie adequate scholing en nascholing aan individuele zorgverleners. Stichting Zorg Thuis biedt cursussen, klinische lessen en e-learning aan die relevant zijn voor de doelgroep van onze organisatie. Ook kan er een beroep gedaan worden op de specialist ouderengeneeskunde voor deskundigheidsbevordering, zijn betrokkenheid is overeengekomen in een dienstverleningsovereenkomst zodat inzet van het SOG kan worden aangestuurd en geborgd is.

Verder zijn de Kick-protocollen van Vilans voor iedereen beschikbaar en zijn er raamovereenkomsten afgesloten met huisartsen. Daarnaast wordt het kwaliteitssysteem gehanteerd ter bewaking, toetsing en verbetering van het professioneel handelen.

De bewoners hebben een eigen huisarts die binnen 30 minuten aanwezig kan zijn. De huisartsenpost is buiten diensttijden bereikbaar voor Stichting Zorg Thuis. Indien een team zelf geen verpleegkundige tot haar beschikking heeft, wordt een thuiszorgorganisatie opgeroepen mocht dat nodig zijn. Dit betreft situaties waarbij specifieke expertise gewenst is, zoals bij complexe wondzorg.

Tevens richt het bestuur zich op de ontwikkeling van de locatiehoofden. Zij zijn de leidinggevendende medewerkers stimuleren en daarbij is het van belang dat ze zelf hun werk goed en met plezier kunnen doen. Goede zorg voor onze medewerkers levert goede zorg op voor onze bewoners.

Eind 2019/begin 2020 wordt een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd, gegevens worden verzameld en de opvolging dient in 2020 tot stand te komen. Dit keer is gekozen voor een andere methode dan voorgaande jaren aangezien de respons niet zo hoog was bij een schriftelijke enquête. Er is een digitale enquête afgenomen, wat enerzijds gemakkelijk in te vullen is en anderzijds komen de gegevens direct binnen en worden overzichtelijk gebundeld. Al met al een meer efficiënte manier van gegevensverzameling.

In onderstaande tabel is een overzicht weergegeven van het aantal medewerkers en FTE per locatie. Het betreft de stand van zaken per 31 oktober 2019 op basis van de gewerkte uren.

	Driebergen		Zeist		Voorst		Empe	
Functie	Aantal	Fte	Aantal	Fte	Aantal	Fte	Aantal	Fte
Locatiehoofd	1	0,89	1	1,00			1	1,00
Verpleegkundige	1	0,96					1	0,55
Verzorgende-IG	4	3,28	8	6,07	5	3,34	3	2,45
Leerling verzorgende			3	2,39				
Helpende +	4	3,04	3	1,49	4	2,69	2	1,15
Helpende	1	0,69			1	0,76	3	2,10
Leerling helpende	1	0,67	2	1,61			1	0,58
Activiteitenbegeleider	1	0,78			2	1,10	1	0,71
Coördinator keuken	1	1,03						
Woonondersteuner welzijn	1	0,31	2	0,84	2	1,12	1	0,38
Woonondersteuner voeding	4	0,93			4	1,17	1	0,32
Woonondersteuner huishouding	2	1,95	1	0,19	4	1,81	1	0,65
Woonzorgondersteuner	2	1,18	6	3,14			1	0,09
Leerling (speciale doelgroepen)			1	0,73				

Overstijgend		
Functie	Aantal	Fte
Bestuur	1	1,00
Management	6	5,68
Administratie	4	2,54

Instroom	59
Uitstroom	44

Personeelskostenratio	
Personele kosten	€ 1.815.307,21
Totale bedrijfsopbrengsten	€ 2.291.811,23
Ratio	79,2%

2.3 Organisatie

Leiderschap, governance en management

Doel: ‘Aansturing en governance van de zorgorganisatie om kwaliteit te faciliteren, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

Huidige situatie: De bestuurder van Stichting Zorg Thuis bezoekt frequent alle locaties. Daarnaast toetst hij 2x per jaar de kwaliteit van zorg op de werkvloer en of de zorg wordt verleend volgens de missie en visie van de organisatie. Dit doet hij door in gesprek te gaan met bewoners en zorgverleners en door mee te lopen binnen het primaire proces op de locatie met de zorgverleners. Ook wordt de bestuurder geïnformeerd betreft de kwaliteit van zorg door de kwaliteitsmanager die maandelijks iedere locatie bezoekt. 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 clustermanager 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 managementrapportage van het locatiehoofd zodat het maandelijks geëvalueerd wordt. Ook zal de bestuurder zijn bevindingen betreffende de locatiecontroles rapporteren aan de cliëntenraad en hen 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. Hierbij brengt de cliëntenraad ook punten in om te bespreken met de bestuurder. In 2019 is de doorstart van de ondernemingsraad op gang gekomen. De raad zal komend jaar haar activiteiten vorm geven.

De bestuurder wordt door de kwaliteitsmanager op de hoogte gehouden van ontwikkeling(en) op het gebied van interne en externe klachten, incidentenmeldingen, het cliëntwaarderingsonderzoek, zorgverlenerstevredenheidsonderzoek, voorbereidingen op interne en externe audits en scholing. Ook wanneer er aanpassingen in protocollen en/of beleid moet komen zal de kwaliteitsmanager de clustermanager en/of de bestuurder hiervan op de hoogte brengen. Indien nodig bespreekt de bestuurder dit vervolgens met de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht heeft een controlerende en adviserende rol naar de bestuurder toe. De voorzitter ziet toe op bedrijfsvoering en kwaliteit, heeft een bedrijfskundige en verpleegkundige achtergrond. Daarnaast zijn een accountant en een juriste lid van de Raad van Toezicht. Zij komen minimaal 6 keer per jaar bij elkaar. De kwaliteitsmanager is minimaal twee keer per jaar aanwezig tijdens deze vergaderingen.

Eind 2019 is behoefte ontstaan aan een functionaris ter ondersteuning van de bestuurder voor de coördinatie van diverse organisatorische processen en aansturing van de locaties met locatiehoofden. Dit is gerealiseerd per 01 november met dhr. P. Uriot in de functie van Clustermanager. Dhr. Uriot heeft van 1995 t/m 2015 gewerkt als manager in Zorgresidentie Zonneburg en Stichting Zorg Thuis en dus vanaf de start van de organisatie betrokken geweest.

2.4 Leren en werken aan kwaliteit

Doel: ‘op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg- en dienstverlening voor bewoners’.

Huidige situatie: de richtlijnen voor het waarborgen van de kwaliteit van de dienstverlening, bedrijfsvoering in het algemeen en het omgaan met verbeteringsmogelijkheden, worden bij Stichting Zorg Thuis vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem. Dit uit zich in het werken met de cyclus van plan, do, check en act (PCDA). Deze PCDA-cyclus bevat jaarlijks de volgende onderdelen:

- Kwaliteitsplan opstellen;

- Plannen uitvoeren;
- Indicatoren meten (zoals cliëntervaringsindicatoren en zorginhoudelijke indicatoren);
- Verbeterplan opstellen (waar een aanpak wordt aangedragen voor o.a. klachten, meldingen van incidenten door bewoners, arbeidsomstandigheden);
- Verbeterplan uitvoeren;
- Jaarverslag opstellen, evalueren.

In het digitale documentensysteem worden functiebeschrijvingen, processen, protocollen en formulieren geborgd. De werkwijze betreft beleid, protocollen- en richtlijnen beheer is onder de loep genomen en zijn er afspraken gemaakt met de kwaliteitsmanager en manager bedrijfsvoering ter verbetering. Uitgangspunt is dat de benodigde informatie overzichtelijk is.

Stichting Perspekt ondersteunt Stichting Zorg Thuis bij het werken aan kwaliteitsverbetering vanuit cliëntenperspectief door middel van jaarlijkse audits waarbij de organisatie en de professionals getoetst en gecertificeerd worden. Een PREZO keurmerk, toegekend door Perspekt, toont aan dat een organisatie verantwoorde zorg en ondersteuning biedt en verantwoordelijk om gaat met duurzame verbetering en borging van resultaten. Tevens geeft het weer dat de zorgorganisatie voldoet aan relevante wet- en regelgeving. In 2016 heeft er een initiële audit plaatsgevonden waarbij Stichting Zorg Thuis het Zilveren PREZO keurmerk heeft behaald. In maart 2017 heeft een jaarlijkse (her)audit plaatsgevonden en in 2018 is een eind-audit geweest. Op basis van de bevindingen van de auditor van Stichting Perspekt is geconcludeerd dat Stichting Zorg Thuis blijft voldoen aan de eisen van het Zilveren keurmerk. In 2020 zal een nieuwe audit plaatsvinden voor het PREZO keurmerk.

Het opleidingsbeleid geeft kaders waarin veel ruimte is voor werkplekleren en het scholingsplan geeft de ambitie weer op het gebied van deskundigheidsbevordering. De kwaliteitsmanager en de locatiehoofden coachen de zorgteams betreft het werken in het ECD. In de zorgdossiers ontbreekt wel eens de cirkel van het volledige zorgproces. Het SMART formulieren van doelen en het opvolgen van risicosignaleringen blijft een aandachtspunt.

Stichting Zorg Thuis vormt in Zeist een lerend netwerk met drie kleinschalige zorginstellingen. In 2018 is een samenwerkingsconvenant opgesteld en ondertekend. Voor de overige locaties blijft het een uitdaging om een dergelijke samenwerking met collega organisaties op te zetten.

Gebruik van hulpbronnen

Doel: ‘hulpbronnen effectief en efficiënt gebruiken om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen’.

Huidige situatie: de woonvoorzieningen worden door de vastgoedondernemer dusdanig aangepakt om dienend te zijn voor de kwaliteit van de zorgverlening en het gevoel van thuis voor de bewoner. Het werken met digitale systemen is afgelopen jaar verder ontwikkeld doordat Stichting Zorg Thuis gebruikt maakt van ‘de digitale zorgwerkplek’ met behulp van tablets. Daarmee is ook KPN Zorgmessenger in gebruik genomen, wat een beveiligde communicatielijn bewerkstelligd naast de zorgmail. Ook is in regio Voorst-Empe gestart met de online zorgomgeving (OZO) om te kunnen communiceren met de huisarts, bewoner/vertegenwoordiger en anderen betrokken disciplines. Tevens zijn deze zorgteams gaan werken met POINT in samenwerking met de transferbureaus van de ziekenhuizen in de regio. Middels dit systeem kan de beschikbaarheid van opnameplaatsen zichtbaar gemaakt worden, overplaatsing van de eerste naar de tweede lijn gerealiseerd worden waarbij de overdracht veilig en professioneel verzorgd wordt.

Er is een nieuw alarmoproepsysteem aangeschaft waarbij het mogelijk is om een sensor te plaatsen bij de uitgang van een locatie. Indien gewenst kan de bewoner een alarmknop bij zich dragen die een

alarmsignaal doorstuurt bij het verlaten van de locatie. Op deze manier kan de zorgverlening inspelen op het begeleiden van de bewoner door of samen naar buiten te gaan of terug naar binnen te begeleiden. De bewoner wordt hierbij zo min mogelijk in zijn/haar vrijheid beperkt.

Voor de opslag van hulpmiddelen beschikken de locaties over een eigen magazijn. 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.

Stichting Zorg Thuis heeft een eigen financieel medewerker. Aan het eind van het jaar wordt de jaarrekening opgesteld. Ook onderhoudt de financiële administratie de contacten met Zorgkantoor, Zorgverzekeraars en Gemeenten. Tevens is er binnen de organisatie een cliëntenadministratie welke als doel heeft de administratieve organisatie rondom coördinatie en afstemming van de bewoner 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.

Stichting Zorg Thuis heeft verschillende samenwerkingsovereenkomsten met partijen. Zoals het lerend netwerk en de samenwerking met apotheken en een thuiszorgorganisatie zoals Vitras. Naast deze samenwerkingsverbanden werkt Stichting Zorg Thuis nauw samen met de huisartsen, waarvoor raamovereenkomsten zijn opgesteld, en transferpunten van de diverse ziekenhuizen in de regio.

Gebruik van informatie

Doel: 'Actief gebruik maken van alle bronnen van informatie met tot doel inzet van mensen en middelen te ondersteunen. Net als het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg.'

Huidige situatie: Stichting Zorg Thuis vindt het belangrijk om niet alleen te sturen op cijfers maar ook de dialoog aan te gaan met de medewerkers over thema's die in het kwaliteitskader zijn genoemd. Het locatiehoofd is nauw betrokken bij de medewerkers speelt een belangrijke rol in de interactie met de medewerkers. Het locatiehoofd is verantwoordelijk voor welke initiatieven opgenomen worden in het verbeterplan van de betreffende locatie.

De locatiehoofden hebben ook nauw contact met de bewoners en hun naasten door middel van deze betrokkenheid monitoren zij continue de wensen, behoeften en de tevredenheid van de bewoners. Daarnaast geeft Stichting Zorg Thuis de bewoners het woord in een cliëntervaringsonderzoek zodat er geleerd kan worden van hun inbreng. Stichting Zorg Thuis zet 1x per twee jaar een CQI onderzoek in door een extern onderzoeksbureau (Triqs) en voert daarnaast interne onderzoeken uit.

Stichting Zorg Thuis staat op de website van Zorgkaart Nederland genoemd. Onze bewoners worden nog niet heel actief benaderd voor het invullen van hun ervaring op Zorgkaart Nederland. Het verkrijgen van een NPS score is een actie voor 2020. Stichting Zorg Thuis is transparant betreft de interne ontwikkelingen om te leren van zaken die minder goed gaan en de kwaliteitsverbeteringen die daaruit voort komen. Deze informatie staat beschreven in dit kwaliteitsverslag en jaarlijks zal per 1 juli is dit document openbaar toegankelijk zijn via de eigen website van de organisatie en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland. Tevens worden dergelijke zaken gedeeld met het lerend Netwerk om van elkaar te leren.

De informatie uit bovenstaande bronnen zal worden gebruikt om de ervaren kwaliteit van de zorg en ondersteuning in kaart te brengen en te verbeteren.

Het benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen heeft vooral betrekking op het cliëntendossier. Alle informatie van de cliëntsituatie en het zorgverleningsproces staat in het ECD beschreven. Ook de incidentmeldingen staan in het dossier van de bewoner. Op basis van deze informatie worden jaarverslagen- en plannen opgesteld in de verbetercyclus. De clientadministratie vindt plaats in Residentweb, de zorgdeclaratie gebeurt in Care2declare, deze systemen zijn aan elkaar gekoppeld. MijnRooster wordt gebruikt voor de urenverwerking en NMBRS voor de uitbetaling van de salarissen, deze systemen zijn aan elkaar gekoppeld. Stichting Zorg Thuis heeft aandacht voor het optimaliseren van deze systemen, dat in 2020 voortgezet wordt.

3. Verbeteringen per locatie

In 2019 zijn er per locatie specifieke verbeteracties ingezet. Ieder zorgteam en cliëntengroep heeft andere wensen en behoeften, dat geldt ook voor de diverse gebouwen. Voor het komende jaar is per locatie een verbeterplan gesteld. Hieronder staat per locatie een toelichting weergegeven wat er afgelopen jaar tot stand gekomen is en wordt vooruitgeblikt naar 2020.

Driebergen



Deze locatie biedt 22 woonruimtes. Het team is toegerust op een diversiteit aan zorgvragen zoals lichte psychogeriatric en somatische zorg. De bewoners hebben over het algemeen een WLZ indicatie, volledig pakket thuis (VPT) VV 4, 5 of 6. Daarnaast wonen er enkele mensen met een ZVW wijkverpleging indicatie. Ook komt het frequent voor dat mensen tijdelijk verblijven middels een ELV indicatie. Momenteel gaat dit nog voornamelijk om laagcomplexere ELV zorgverlening en de organisatie werkt er naartoe om de randvoorwaarden voor ELV-hoog continue te kunnen waarborgen op alle locaties.

Project STIP OP DE HORIZON

In 2019 hebben het locatiehoofd en de kwaliteitsmanager het initiatief genomen om samen met het zorgteam van Driebergen een 'stip op de horizon' te zetten. Op drie gebieden hebben medewerkers inspraak gehad betreft de huidige situatie, de wenselijke situatie en hoe dit bereikt kan worden:

- Inhoud van zorg;
- Werken in het zorgteam;
- Werken binnen de organisatie.

Eind 2019 zijn doelen en acties geformuleerd om de wenselijke situatie te bereiken. De uitvoering hiervan zal in 2020 vervolgd worden.

Kwaliteit van het zorgteam t.o.v. ontwikkelingen in zorgbehoeften

Op deze locatie is merkbaar dat de cliëntsituaties complexer worden, er is bijvoorbeeld meer sprake van onbegrepen gedrag waar dit zorgteam nog relatief onervaren in is. Intern worden klinische lessen en casuïstiek besprekingen georganiseerd om het team te scholen. Daarnaast coacht het locatiehoofd dagelijks op de werkvloer. Tevens is het streven om een verzorgende IG de opleiding voor gespecialiseerde verzorgende psychogeriatric te laten starten. Methodisch en protocollair werken is van belang om de toenemende complexiteit aan te kunnen. Binnen het team zijn een aantal verzorgenden en een verpleegkundige die de 'kar' trekken en deze basis dient uitgebreid en verstevigd

te worden. Meer taakvolwassenheid bij meer teamleden is daarbij een speerpunt in de coaching die het locatiehoofd biedt. Ook het werven en opleiden van medewerkers niveau 3 is van belang zodat ook in de toekomst volledig voldaan wordt aan de voorwaarden voor een goede continuïteit van zorgverlening.

Zinvolle dag voor iedere bewoner

Voor een zinvolle invulling van de dag stuurt het locatiehoofd er op aan dat er voldoende aansluiting bij de doelgroep is. Zij werkt hierin nauw samen met de activiteitenbegeleider die het aanbod aan activiteiten vorm geeft. Deze activiteitenbegeleider heeft een specifiek plan voor een zinvolle dag voor de bewoners van Driebergen opgesteld. Voor 2020 wordt onderzocht welke mogelijkheden er zijn voor gedeelde activiteiten voor gelijkgestemden. Een 'mannenochtend' bijvoorbeeld.

In Driebergen wonen twee studenten die voorzien worden van een woonruimte waarvoor zij als tegenprestatie sociale aandacht geven aan de bewoners. Iedere maand zetten zij 30 uur per persoon in om er te zijn voor de bewoners, naast inzet van de activiteitenbegeleiding en welzijnsmedewerkers. Zij geven individuele aandacht en doen ook leuke groepsactiviteiten.

Vastgoed

Voor locatie Driebergen worden plannen gemaakt door de vastgoedondernemer om het gebouw te optimaliseren. Het locatiehoofd is nauw betrokken bij het tot stand komen van de plannen. Een mooie ontwikkeling is dat er besloten is om op de begane grond uit te bouwen om de bewoners een prettig restaurant/activiteitenruimte te kunnen bieden.

Zeist, Prinshendriklaan



De locatie in Zeist, aan de Prins Hendriklaan, biedt 8 woonruimtes aan mensen met een psychogeriatrische achtergrond. Het zorgteam van Zeist is verantwoordelijk voor de zorgverlening op beide locaties in Zeist. Alle medewerkers zijn op beide locaties werkzaam.

Het locatiehoofd is al langer werkzaam binnen de organisatie waarmee sinds oktober 2019 een pilot is gestart. Deze pilot houdt in dat een leidinggevende zonder zorgachtergrond als locatiehoofd functioneert. Deze keuze heeft te maken met de managementvisie hierop, het MT is ervan overtuigd dat dit kan en indien geslaagd, dan biedt dit toekomstig ook meer mogelijkheden voor niet-verzorgenden om deze functie uit te oefenen. De clustermanager is nauw betrokken bij de coaching van dit locatiehoofd. De pilot wordt eind 2020 geëvalueerd.

Inmiddels heeft het locatiehoofd het team leren kennen en ook de bewoners met hun naasten. Komend jaar zal in het teken staan van werkprocessen actualiseren en inventariseren waar eventuele knelpunten zich bevinden. Daarnaast zal het locatiehoofd zich verder ontwikkelen in de functie.

Kwaliteit van het zorgteam

Een verzorgende IG is gestart met de opleiding voor gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie (GVP) en een verzorgende IG is ter aanvulling op de GVP de opleiding 'Ouderenpsychologie' gestart. Het doel is om voldoende deskundigheid binnen de organisatie te verkrijgen betreft zorgsituaties waarbij momenteel externe deskundigheid inroepen wordt. Het locatiehoofd wil doorlopend klinische lessen en casuïstiekbesprekingen organiseren om de deskundigheid in de omgang met en zorg voor mensen met dementie te bevorderen. Hierbij dient de rol van de GVP goed gepositioneerd te worden. Team Zeist kan daarmee een voorbeeld zijn voor de andere locaties.

Vastgoed

De vastgoedondernemer is op deze locatie aan de slag gegaan met de verbouwing van de tuin. Bereikt is dat de tuin ruimtelijker is en minder obstakels heeft i.v.m. valpreventie.

Zeist, Woudenbergseweg



De locatie in Zeist, aan de Woudenbergseweg, biedt 10 woonruimtes aan mensen met een psychogeriatrische achtergrond.

Ontwikkelingen in zorgbehoeften

De twee locaties in Zeist zijn al jaren gespecialiseerd in de zorg voor dementerende zorgvragers. In 2020 zal de volgende vraag centraal staan: 'welke veranderingen in zorgvraag en complexiteit zijn te verwachten en op welke wijze speelt team Zeist daarop in?'. Er zullen onder andere samenwerkingsverbanden worden aangegaan met organisaties die expertise hebben opgebouwd op dit gebied.

Zinvolle dag

Zorgteam Zeist is actief op het gebied van welzijn en het bieden van een zinvolle dag. Op beide locaties is er wekelijks een beweegmoment onder begeleiding van een sport- en bewegingscoach, aandacht voor kunstzinnige activiteiten en muziektherapie. Daarnaast zijn er twee welzijnsmedewerkers aan het team toegevoegd. Ook aan de Prinshendriklaan woont een student die betrokken is bij de bewoners door het bieden van aandacht, activiteiten en hand en span diensten als tegenprestatie voor het intern wonen.

Vastgoed

In 2019 een lift gebouwd in deze locatie. Daarnaast zijn er plannen gemaakt voor een uitbouw om de gemeenschappelijke woonruimte en keuken ruimtelijker te maken. In 2020 wil het locatiehoofd beide locaties een belevingsgerichte tuin realiseren om bewoners de mogelijkheid te bieden beschermd en vrij buiten kunnen zijn en eventueel te kunnen tuinieren.



Onze locatie in Empe is een prachtig monumentaal pand en biedt 11 woonruimtes, ook geschikt voor echtparen. Hier wonen mensen met een diversiteit aan zorgvragen zoals psychogeriatric en somatiek. Zij ontvangen zorg vanuit de WLZ in de vorm van volledig pakket thuis en frequent verblijven tijdelijke bewoners op deze locatie middels een ELV-indicatie.

Vanaf de zomer 2019 heeft het huidige locatiehoofd in beginsel een interim waarneming vervuld op locatie Empe en Voorst ter vervanging in een langdurige afwezigheid van het voormalig hoofd. Eind november werd deze functie geformaliseerd en zal in 2020 verder gepositioneerd worden op beide locaties.

Kwaliteit van het zorgteam

Zorgteam Empe heeft diverse leerlingen begeleid en na diplomering een nieuwe collega kunnen toevoegen aan hun team. Team Empe heeft een grote rol gespeeld bij de opstart van het nieuwe team voor de locatie in Voorst. Zo zijn er voor de start in Voorst medewerkers ingewerkt in Empe aan de hand van de organisatorische visie en het concept.

Ontwikkelingen in zorgbehoefte

Het afgelopen jaar is merkbaar dat de doelgroep, variërend met somatische en psychogeriatric zorgvragers, veranderd. Momenteel wonen er met name bewoners met dementie. Het blijkt dat deze locatie een prettige kleinschalige woonomgeving is voor deze mensen. De toename van bewoners met geheugenproblemen brengt ook uitdagingen met zich mee. In 2020 zal het locatiehoofd samen met team Empe een plan moeten maken om in de toekomst nog steeds voldoende vrijheid en veiligheid te kunnen bieden aan de bewoners met een complexere zorgvraag.

Zinvolle dag

Een vrijwilliger is in 2019 actiever betrokken door een dienstverband aan te gaan als welzijnsmedewerker. Door de veranderende doelgroep is er ook een aanpassing geweest in het aanbod van activiteiten. In het locatieplan voor een zinvolle daginvulling is opgenomen op welke wijze aangesloten wordt bij de psychogeriatrische doelgroep.

Vastgoed

Ook deze locatie zal in de nabije toekomst een transformatie ondergaan welke uitgevoerd wordt door de vastgoedondernemer. Deze plannen zijn in 2019 onderwerp van gesprek geweest. Belangrijke aspecten voor de psychogeriatrische zorgvrager worden mee genomen in de verdere ontwikkelingen. Denk aan valpreventie, overzichtelijke en rustige ruimtes e.d.

Voorst, De Nieuwenhof



Nieuw! Sinds mei 2019

De Nieuwenhof in Voorst heeft 26 plaatsen waarvan er 6 dienen hotelkamers voor tijdelijk verblijf of eerstelijnsverpleging. 15 appartementen zijn bedoeld voor somatische zorgvragers en de overige 5 bieden beschermde woonruimte aan mensen met een psychogeriatrische zorgvraag. De appartementen zijn ook geschikt voor echtparen.

In 2019 is een mooie start gemaakt en komend jaar zal het locatiehoofd zich richten op het verkrijgen van naamsbekendheid en het positioneren van de locatie in de regio.

Kwaliteit van het zorgteam

Team Voorst is samengesteld in de periode van mei 2019 tot eind 2019. Een nieuw team, nieuwe medewerkers binnen de organisatie en een geheel nieuwe locatie met nieuwe zorgvragers zijn volop in ontwikkeling geweest in 2019. Komend jaar wil het locatiehoofd het team verder coachen naar een samenwerking volgens de visie en het zorgconcept van Stichting Zorg Thuis. Daarnaast dient er een plan van aanpak gemaakt te worden om ervoor te zorgen dat het team goed toegerust is op zowel de somatische doelgroep als de psychogeriatric. In 2020 is het streven om een GVP op te leiden. Daarnaast wil het locatiehoofd klinische lessen richten op de voorkomende ziektebeelden als de ziekte van Parkinson.

Ontwikkelingen in zorgbehoeften

Het plan was om de 2^e en 3^e etage beschikbaar te stellen voor psychogeriatric bewoners. In de praktijk bleek echter dat er in deze regio meer vraag is naar woonruimte voor mensen met somatische problematiek. De 2^e etage wordt momenteel dan ook bewoond door somatische zorgvragers. Voor de 3^e etage streeft Anita naar een passende aankleding voor de PG-doelgroep. Het streven was om eind

2019 80% bezetting van de appartementen. Dit is behaald, er zijn nog enkele appartementen beschikbaar. Ook worden de hotelkamers frequent benut voor eerstelijnsverpleging.

Zinvolle dag

Bij volledige bezetting van de locatie is het streven dat er dagelijks van 8u-22u toezicht en nabijheid is. Momenteel is dit op de PG-afdeling grotendeels geregeld zowel overdag als in de avond (ook in het weekend). Een uitdaging voor komend jaar is om aansluiting te vinden bij de somatische doelgroep. Hiervoor zijn meer welzijnsmedewerkers en/of vrijwilligers nodig.

Facilitaire ondersteuning en gastvrijheid

Uniek binnen onze organisatie is dat een specifiek deel van het team in Voorst zich richt op de facilitaire dienstverlening. Onder leiding van de facilitair manager, ook wel gastvrouw genoemd, wordt zowel de huishoudelijke dienstverlening en het reilen en zeilen in de keuken vorm gegeven.

De gastvrouw is al jaren een vertrouwd gezicht op de Nieuwenhof en is nauw betrokken bij de bewoners. Zij werkt samen met het locatiehoofd, welke eindverantwoordelijk is voor de gehele zorg- en dienstverlening, om het team als één geheel te laten functioneren. Zowel op het gebied van wonen, zorg, welzijn en facilitaire dienstverlening. De gastvrouw is een aanspreekpunt voor vrijwel alle zaken naast de inhoudelijke verzorging en verpleging en heeft korte lijnen met de vastgoedondernemer. Voor de verzorging en verpleging weten de bewoners en hun naasten de contactverzorgende en/of het locatiehoofd te benaderen.

Voordat Stichting Zorg Thuis en de vastgoedondernemer in mei 2019 actief werden op de Nieuwenhof, zorgde de gastvrouw al jaren voor een gezonde verse maaltijd voor de bewoners. Dat ging destijds om enkele personen, maar de visie op goede voeding en de ambitie om vers te koken is voortgezet op de Nieuwenhof. Dat resulteert in een dagelijkse bezetting van personeel in de keuken, zowel overdag als in de avond. Warme maaltijden worden vers bereid tussen de middag en geserveerd op een manier zoals het gebruikelijk is in een goed restaurant. De bewoners van de PG-afdeling eten gezamenlijk in een kleinere groep in een prikkelarme omgeving op de 3^e etage. Het ontbijt en de broodmaaltijd vinden op dezelfde wijze plaats waarbij de bewoners kunnen plaatsnemen aan een gedekte tafel. Zowel bij het klaarmaken van groente e.d. en het dekken van de tafels vindt een samenwerking plaats met de bewoners die graag een handje willen helpen.

Afsluiting

Zoals u heeft kunnen lezen, is 2019 een bewogen jaar geweest voor Stichting Zorg Thuis. Zowel op het gebied van de samenwerking met de vastgoedondernemer en op het gebied van de ontwikkelingen in zorginhoudelijke processen. Stichting Zorg Thuis heeft voor komend jaar de volgende speerpunten:

- Functie van clustermanager verder positioneren ten aanzien van de coördinatie van diverse organisatorische processen en aansturing van de locaties met locatiehoofden;
- Optimaliseren van de locatiehoofdfunctie, o.a. gericht op de pilot in Zeist en het nieuwe locatiehoofd in Voorst en Empe;
- Kwaliteitsmanagementsysteem versterken door het opleiden van de kwaliteitsmanager;
- Herziene plan van aanpak om kwaliteit te meten (cliëntwaarderingsonderzoek, zorgkaart NL, eindevaluaties e.d.)
- Leren van incidenten en uitkomsten van kwaliteitsonderzoeken: vastleggen in een verbeterregister;
- Het behalen van het PREZO VVT kwaliteitskeurmerk.
- Naast de locatie in Voorst, krijgen ook de overige locaties een make-over betreft inrichting van meubilair, kleursamenstellingen op de muren e.d. om meer sfeer en huiselijkheid te creëren. Verouderde en versleten materialen worden vervangen en de faciliteiten in de keuken worden geoptimaliseerd om bijv. vers koken mogelijk te maken;
- Innovatie op het gebied van e-health en ICT onderzoeken (cliëntportaal, nieuw ECD, elektronische medicatie toedienregistratie, automatisering);
- Zorgteams formeren om voldoende toezicht en ervaren nabijheid in combinatie met een passend activiteiten aanbod te realiseren. Meer aandacht voor werving & behoud van medewerkers en opvolging geven aan het medewerkerstevredenheidsonderzoek;
- Realiseren van meer eenduidigheid en samenhang in beleid, processen en instrumenten en medewerkers er op aansturen dat de aanwezige informatie gebruikt wordt;
- Deskundigheidsbevordering van de zorgteams op het gebied van:
 - Palliatieve zorg;
 - Belevingsgerichte zorg;
 - Psychogeriatric;
 - Zelfredzaamheid;
 - Preventieve zorg;
 - Protocollair en zorgvuldig werken (o.a. medicatieveiligheid);
 - Casuïstiekbespreking bij decubitus;
 - VBM, Wet Zorg & Dwang.

Bovenstaande punten staan uitgebreid beschreven in het kwaliteitsplan voor 2020. Middels de uitvoering van dit plan beoogt Stichting Zorg Thuis wederom mooie zorginhoudelijke en organisatorische verbeterlagen te behalen.