

Kwaliteitsverslag 2019



Locaties:

- Zorghuis De Huiskamer, Denekamp
- Zorghuis Scholtenhagen, Haaksbergen
- Zorghuis Huize Scherpenzeel, Goor

30 OKTOBER 2020



Zorghuis de Huiskamer



Zorghuis Scholtenhagen

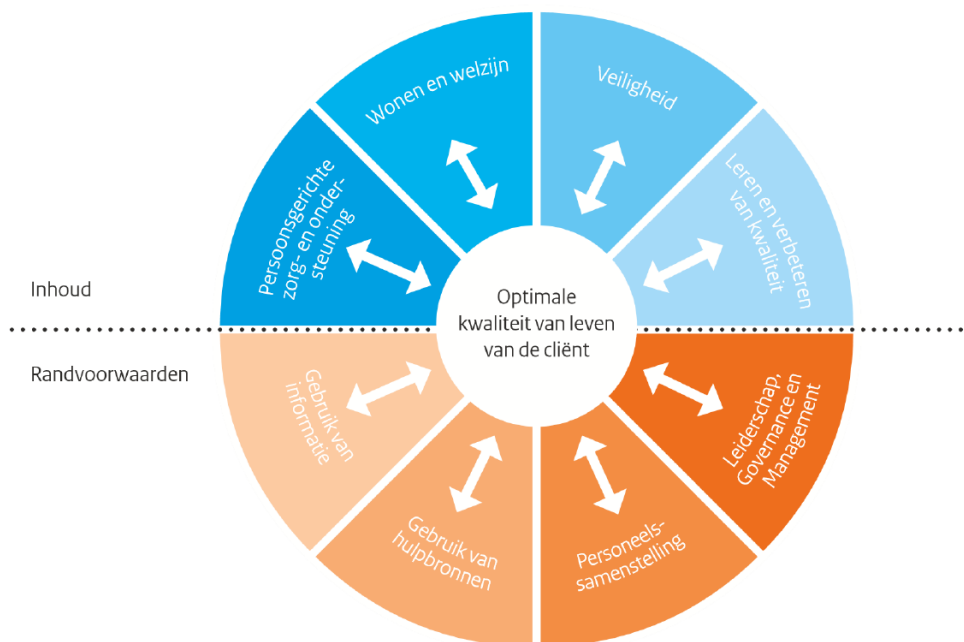


Zorghuis Huize Scherpenzeel

Inleiding

Sinds 2017 wordt in de Nederlandse verpleeghuizen gewerkt aan 'kwalitatief goede zorg' op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuizen. Dit Kwaliteitskader is ook van toepassing op initiatieven die een alternatief bieden op de reguliere verpleeghuiszorg, wij als Zorghuis Twente zijn er hier één van. Bewoners bij Zorghuis Twente zijn meer dan hun zorgvraag. Zorghuis Twente zorgt voor een veilig, geborgen huis waar mensen met hun toenemende psychische en somatische beperkingen liefdevol worden verzorgd, passend bij het individu, zonder voorbij te gaan aan professionele waarden en voorschriften.

In dit verslag blikken we terug op het jaar 2019 en werd beschreven hoe wij invulling gaven aan de kwaliteit van zorg en bedrijfsvoering.



Inhoud

Inleiding	2
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
2. Wonen en welzijn	6
3. Veiligheid.....	8
4. Leren en werken aan kwaliteit.....	11
5. Leiderschap, governance en management	14
6. Personeelssamenstelling	17
7. Gebruik van hulpbronnen.....	19
8. Gebruik van informatie.....	22

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg benoemt vier aandachtsgebieden voor persoonsgerichte zorg:

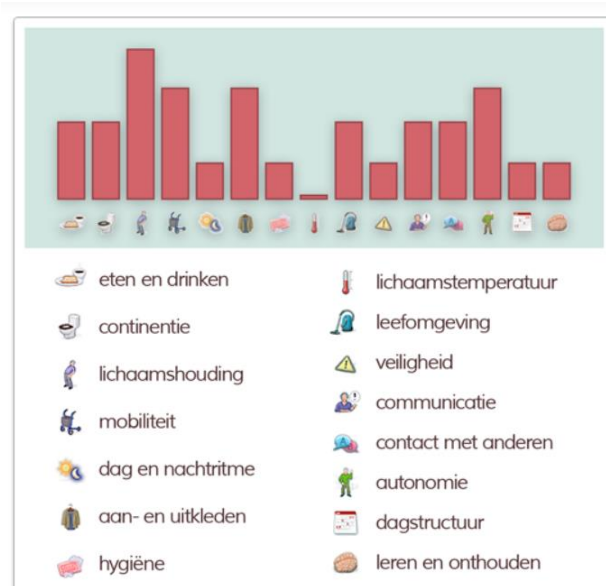
- Compassie: Nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.
- Uniek zijn: Gezien worden in persoonlijke context, eigen identiteit.
- Autonomie: Behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden ook bij zorg in de laatste levensfase.
- Zorgdoelen: Iedere cliënt heeft afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

Werkwijze

Bewoners bij Zorghuis Twente zijn meer dan hun zorgvraag. Wij vinden het belangrijk dat onze zorgverleners cliënten écht leren kennen. Hoe zag hun leven eruit voordat ze in het Zorghuis kwamen wonen? Wat heeft hen gevormd tot wie ze zijn? Waar genieten ze van? Hoe is het voor hen om afhankelijk te zijn van zorg? Om hierin te voorzien wordt, als zij in het zorghuis komen wonen, voor elke cliënt in zijn of haar LableCare zorgdossier onder andere het volgende vastgelegd:

- Hoe wil de hij/zij graag aangesproken worden
- Levensverhaal
- Interesses en persoonlijke kenmerken
- Zorgbeleving
- Cliëntcontacten
- Wensen rondom levenseinde

LableCare werd binnen Zorghuis Twente in maart 2019 geïmplementeerd. Dit elektronisch cliëntendossier helpt zorgverleners het gesprek aan te gaan met bewoners en naasten. Het voorziet in de behoefte de wensen, afspraken en behoeften van bewoners op methodische, transparante en begrijpelijke wijze vast te leggen. De zorgbehoefte wordt vastgelegd aan de hand van de 15 basisbehoeften van de Care Dependency Scale. Per basisbehoefte worden zorgafhankelijkheid, gewoonten, wensen, zorgactiviteiten en activiteiten voor naasten en vrijwilligers vastgelegd. Tevens wordt bij het aanbrengen van wijzigingen standaard vastgelegd hoe en in overleg met wie de wijziging tot stand is gekomen.



Bij opname van een nieuwe bewoner wordt binnen 24 uur een concept zorgplan opgesteld, gebaseerd op de verkregen informatie uit het opnamegesprek. In de opeenvolgende dagen en weken, naarmate zorgverleners en bewoner elkaar beter leren kennen, wordt het zorgplan verder aangevuld. Zorgafspraken worden altijd gemaakt in samenspraak met de bewoner en zijn naasten. Het streven is om voor elke bewoner minimaal eens per halfjaar een evaluatiegesprek in te plannen met zijn of haar naaste en de EAV'er.

Door het uitvoeren van periodieke audits en het opvragen van managementinformatie werd de volledigheid en actualiteit van zorgdossiers gemonitord. Zo kunnen we waarborgen dat voor elke bewoner zijn of haar zorgbehoefte, wensen en voorkeuren waren vastgelegd. Elke bewoner kreeg een EAV'er (eerst aanspreekbare verzorgende/verpleegkundige) toegewezen die voor familie, collega's en andere disciplines het eerste aanspreekpunt vormt en verantwoordelijk is voor het up-to-date houden van het zorgdossier.

Uitdagingen

- EAV'ers trainen/coachen in het opstellen van het zorgplan in LableCare
- Consequent inplannen van evaluatiemomenten met bewoner, naaste en EAV'er

2. Wonen en welzijn

Wonen en welzijn bevat volgens het kwaliteitskader verpleeghuiszorg de volgende aandachtsgebieden:

- Zingeving
- Zinnvolle tijdsbesteding
- Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding
- Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
- Wooncomfort: Gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting.

Werkwijze

Wij vinden het belangrijk dat al onze bewoners zich thuis voelen bij Zorghuis Twente. In het zorgdossier staan, indien het voor de bewoner een rol speelt, voorkeuren voor wat betreft religie en zingeving vastgelegd. Verschillende van onze bewoners die daar behoefte aan hebben, ontvangen regelmatig bezoek van een pastoraal medewerker.

We bieden onze bewoners een dagstructuur aan met activiteiten die passend zijn bij hun individuele behoeften. De gezamenlijke momenten (maaltijden, koffie, hapje/drankje 's avonds) dragen bij aan het voorkomen van eenzaamheid. Er is een activiteitschema voor het gehele jaar opgesteld en per week. Zo gingen we onder andere met bewoners naar de jammarkt, de carnavalsoptocht, het tuincentrum en de ballooning. Als het weer het toelaat gaan we dagelijks met onze bewoners naar buiten voor een wandeling en elke week naar de lokale markt. Ook binnenshuis proberen we onze bewoners herkenbare en prettige activiteiten te bieden. We lezen met hen de krant, zorgen samen voor het eten (of een lekkere taart), genieten van muziek, er zijn creatieve activiteiten en er wordt wekelijks gegymd. Er zijn vrijwilligers betrokken die bijvoorbeeld met bewoners fietsen op de duo-fiets.

Wensen en behoeften van bewoners met betrekking tot de persoonlijk verzorging zijn vastgelegd in het zorgdossier. Zorghuis Twente heeft eigen kapsters in dienst die op alle locaties werken. Ook is er een samenwerking met een pedicure waar bewoners gebruik van kunnen maken.

Op al onze locaties zijn vrijwilligers betrokken. Zij ondersteunen bijvoorbeeld tijdens koffiemomenten of ondernemen activiteiten met bewoners. Bij specifieke activiteiten werd een beroep gedaan op de mantelzorgers/familieleden om de activiteit mede te begeleiden. Een deel van de familieleden doet dit op incidentele basis, anderen zijn structureel aanwezig om een bijdrage te leveren. We organiseerden op onze locaties de jaarlijkse barbecue waarbij ook familie werd uitgenodigd. In het najaar was er een "Hollandse avond" waarbij

men was uitgenodigd erwtensoep te komen eten. Ook voor het kerstdiner kan familie zich aanmelden. Dit zijn terugkerende activiteiten die altijd erg positief worden ontvangen.

Er werken op onze locaties gastvrouwen die zich voornamelijk focussen op het verzorgen van de maaltijden en de interieurverzorging. Er wordt dagelijks vers gekookt, waar mogelijk samen met bewoners.

Uitdagingen

- Het werven van vrijwilligers
- Het door-ontwikkelen van een voor onze bewoners aantrekkelijk en passend activiteitenplan

3. Veiligheid

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg beschrijft de volgende thema's basisveiligheid:

- Medicatie
- Decubitus
- VBM (inzet vrijheidsbeperkende maatregelen)
- Ziekenhuisopnamen

Werkwijze

Medicatie

Medicatie wordt in de meeste gevallen voorgeschreven door de huisarts (de hoofdbehandelaar) en in sommige gevallen door een specialist. De apotheek is verantwoordelijk voor het leveren van de medicatie, de zorgmedewerkers van Zorghuis Twente zijn verantwoordelijk voor het beheer, gereedmaken en toedienen van medicatie. Werking van medicatie wordt geëvalueerd door huisarts (of specialist) in samenspraak met de bewoner, zijn naaste, de apotheker en de verpleegkundige/verzorgende-IG van Zorghuis Twente. In elke dienst is een verpleegkundige of verzorgende-IG aanwezig die verantwoordelijk is voor het delen van de medicatie.

Medicatie wordt zoveel mogelijk geleverd in baxter weekrollen, dit verkleint de kans op medicatiefouten. Sinds maart 2019 wordt gebruik gemaakt van het toedienregistratiesysteem N-care. Hierin kunnen zorgmedewerkers inzien welke medicatie zij op welk moment moeten toedienen en tekenen zij dit ook af. Ook de 'dubbelcheck' voor risicomedicatie is met N-care goed ingericht.

Tussen huisarts, apotheker en verpleegkundige van Zorghuis Twente vindt jaarlijks de medicatiebeoordeling polyfarmacie plaats. Deze werkwijze, vastgelegd in de richtlijn 'Polyfarmacie bij ouderen' (IGJ) moet voorkomen dat kwetsbare ouderen ongewenste medicatie gebruiken.

Medicatiefouten worden altijd als incidentmelding geregistreerd in het ECD LableCare en meegenomen bij de periodieke MIC-evaluaties (Melding Incident Cliënt).

Decubitus

Bij het opstellen van het zorgplan in LableCare wordt onder andere de risicoscorelijst 'huidletsel' ingevuld, waaronder ook decubitus valt. Elk halfjaar en op het moment dat de situatie van een bewoner verandert, wordt hiervan opnieuw een inschatting gemaakt. Blijkt er een verhoogd risico op decubitus te bestaan, bijvoorbeeld door immobiliteit, incontinentie of een verminderde voedingstoestand, dan worden in overleg met de 'aandachtsvelder ergo' (een zorgmedewerker met extra kennis over dit onderwerp) en in

complexe situaties de ergotherapeut preventieve hulpmiddelen ingezet. Behandeling van bestaand huidletsel vindt plaats in afstemming met de huisarts, in hoog-complexe gevallen kan een gespecialiseerd wondverpleegkundige geconsulteerd worden. Huidcontrole vindt dagelijks plaats tijdens de reguliere zorgmomenten.

VBM

De drie locaties van Zorghuis Twente kenmerken zich allemaal als “open huis”. Bewoners hebben altijd de mogelijkheid om naar buiten te gaan. Bij nieuwe opnames wordt dit aspect besproken met de naasten; wij doen ons best te zorgen voor de veiligheid van een bewoner, maar heeft iemand echt de drang om zelf naar buiten te willen, dan mogen we hem niet tegenhouden. Iemand die hierdoor een gevaar voor zichzelf of anderen vormt past niet binnen onze woonvorm.

In het verleden werkten wij als dit in het belang van de veiligheid van onze bewoners gewenst was, met camera's met bewegingsmelder op de kamers. Dit gebeurde altijd alleen met toestemming van de bewoner of zijn vertegenwoordiger. Op een tablet kon de zorgmedewerker dan zien of een bewoner dan bijvoorbeeld alleen even naar het toilet ging, of dat er hulp moest worden geboden. Toen bij een bezoek van de IGJ bleek dat we de camerabeveiliging moesten uitfasen zijn we gaan zoeken naar alternatieven. Dit hebben we gevonden in het gebruik van het CuraTech systeem, waaraan een alarmknop, bewegings- en deursensoren gekoppeld kunnen worden en meldingen binnenkomen op een mobiele telefoon. Voor elke bewoner werd zorgvuldig met familie overwogen of de inzet van een sensor wenselijk en zinvol was, waarbij deze overweging werd vastgelegd in het LableCare zorgplan. Hierbij werd in hoofdlijnen de werkwijze van de nieuwe Wet Zorg en Dwang gevolgd (deze wet werd pas in 2020 van kracht, de hoofdlijnen waren hiervan al in 2019 bekend). De inzet van VBM wordt elke drie maanden, indien nodig vaker, geëvalueerd.

Voor wat betreft het gebruik van slaapmedicatie en psychofarmaca volgen wij een terughoudend beleid. Is dergelijke medicatie toch noodzakelijk vanuit het oogpunt van het welzijn en de veiligheid van de bewoner, dan wordt het voorschrijven hiervan zorgvuldig overwogen. Bij gedragsproblematiek zoeken we altijd eerst de oplossing in het optimaliseren van omgeving en begeleiding. Hierbij kan een psycholoog en specialist ouderengeneeskunde in consult worden gevraagd. Uitgangspunt bij het inzetten van psychofarmaca, slaapmedicatie of vrijheidsbeperkende maatregelen is altijd het in stand houden of verbeteren van de kwaliteit van leven.

Ziekenhuisopnamen

Een ziekenhuisopname is voor onze bewoners met dementie heel ingrijpend. Bij opname van een nieuwe bewoner worden eventuele behandelbeperking besproken en wensen rondom het levenseinde vastgelegd. Zo staat voor elke bewoner in zijn LableCare zorgdossier of hij/zij wel of niet gereanimeerd wil worden. Wil men dat niet, dan is tevens een ondertekende wilsverklaring aan het zorgdossier toegevoegd. Verandert de gezondheidstoestand van een bewoner, dan kunnen ook de wensen rondom

behandelbeperkingen wijzigen. Dergelijke afspraken worden vastgelegd in het zorgdossier zodat ze ten allen tijde kunnen worden ingezien. Veel bewoners en naasten kiezen er, in verband met de vaak hoge leeftijd en kwetsbare situatie van de bewoner, voor om een ziekenhuisopname zoveel mogelijk te vermijden. Er kan dan worden gekozen om qua behandelopties alles toe te passen wat binnen het zorghuis mogelijk is of er wordt een beleid ingezet gericht op comfort in de laatste levensfase. In sommige gevallen, zoals bij fracturen, is een ziekenhuisopname onvermijdelijk (een onbehandeld heupfractuur zou bijvoorbeeld zodanig veel pijn kunnen veroorzaken dat het onmogelijk is om een bewoner comfort te bieden). In 2019 werd één bewoner opgenomen in het ziekenhuis, dit betrof een acute ziekenhuisopname ten gevolge van een heupfractuur. Er werd daarnaast nog tweemaal een bewoner ingestuurd naar de SEH in verband met een verdenking op een fractuur, echter bleek bij hen geen sprake van een fractuur en kwamen zij dezelfde dag weer thuis.

Uitdagingen

- Het volledig implementeren van de Wet Zorg en Dwang (2020 is hierin een overgangsjaar)

4. Leren en werken aan kwaliteit

De IGJ ziet het continu werken aan en het verbeteren van de kwaliteit als de norm voor een goede zorgorganisatie en zorgverleners.

Zorghuis Twente is een kleinschalige organisatie met PGB-gefinancierde zorg en een minimale overhead aan personeel. Wij willen de beschikbare zorgmiddelen zoveel mogelijk besteden aan de bewoners en zo min mogelijk aan overhead. Het Zorginstituut heeft echter dezelfde eisen die zij aan grote zorgorganisaties stelt ook aan kleinere initiatieven zoals dat van ons verplicht. Om aan de gestelde eisen te kunnen voldoen is in 2019 een hbo-opgeleide verpleegkundige kwaliteit & opleiding in dienst getreden die zich specifiek bezig zal houden met het monitoren, verbeteren en de verslaglegging rondom het thema kwaliteit.

De elementen die het kwaliteitskader onder het thema 'Leren en werken aan kwaliteit' heeft benoemd zijn:

- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Jaarlijks kwaliteitsplan & kwaliteitsverslag
- Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
- Deel uitmaken van een lerend netwerk

Werkwijze

Kwaliteitsmanagementsysteem

Zorghuis Twente is bezig met het implementeren van een HKZ-gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem.

Kwaliteitsplan & kwaliteitsverslag

Jaarlijks wordt een kwaliteitsplan opgesteld waarin de verbeterdoelen voor het nieuwe jaar worden geformuleerd en geconcretiseerd. Het kwaliteitsverslag, een verantwoording over het kwaliteitsplan van het afgelopen jaar en een toelichting op de jaarlijks aangeleverde kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg, wordt ter inzage op de website van Zorghuis Twente geplaatst. Bronnen voor kwaliteitsverbetering zijn bij ons onder meer de input van multidisciplinair betrokkenen (zoals huisarts, ergotherapeut, fysiotherapeut, diëtist, etc.), intervisie met andere zorgorganisaties, bewoners en hun familieleden, onze zorgmedewerkers en publicaties via relevante kanalen (bijv. Zorginstituut Nederland, Verenso, Zorg voor Beter, Vilans, Waardigheid en Trots).

Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Wij willen onze bewoners een zo fijn mogelijke laatste levensfase aanbieden. Dat is niet altijd eenvoudig en gaat niet vanzelf. Hiervoor zijn zorgmedewerkers nodig met passie voor hun vak, die beschikken over de juiste kennis en vaardigheden. We selecteren onze

medewerkers daarom niet alleen op het hebben van de juiste diploma's, we zoeken ook naar affiniteit met onze doelgroep en aansluiting bij onze visie. Daarnaast vinden we het belangrijk de juiste mix van zorgmedewerkers binnen een team te hebben: oudere medewerkers hebben vaak veel ervaring, jongere medewerkers beschikken vaker over actuele kennis en nieuwe inzichten. We zoeken naar een diversiteit in talenten binnen een team: coördineren, warme zorg, vakinhoudelijke kennis, begeleiding van leerlingen, welzijn, activiteiten, etc.

Het stilstaan bij de kwaliteit van zorg met de zorgmedewerkers doen we tijdens de periodieke team-overleggen. Tijdens deze overlegmomenten zoeken we de dialoog op: wat speelt er, hoe kijken zorgmedewerkers hier zelf tegenaan, waar en hoe ziet men mogelijkheden tot verbetering?

Onze zorgmedewerkers worden doorlopend bijgeschoold. Jaarlijks wordt door de verpleegkundige kwaliteit & opleiding een opleidingsplan opgesteld. De opleidingsbehoefte wordt geïnventariseerd samen met zorgmedewerkers. In 2019 volgden zorgmedewerkers de volgende scholingen:

- Training werken met LableCare (elektronisch cliënten dossier, geïmplementeerd in maart)
- Training werken met LableCare voor EAV'ers
- Vervolgtraining LableCare voor EAV'ers
- Training werken met N-care (medicatie toedienregistratiesysteem, geïmplementeerd in maart)
- Risicovolle en voorbehouden handelingen, training voor toetsers door Vilans
- Intern SkillsLab Risicovolle en voorbehouden handelingen
- Interne instructiemomenten BMI/ontruiming
- Dementie (e-learning)
- Probleemgedrag (e-learning)
- Medicatieveiligheid (e-learning)
- Mondzorg (e-learning)

In 2019 vond een nulmeting plaats inzake het bevoegd/bekwaam zijn van medewerkers voor risicovolle en voorbehouden handelingen. Ook is dit jaar ons interne SkillsLab opgestart, zodat we onze eigen zorgmedewerkers op professionele wijze kunnen trainen en toetsen in de risicovolle en voorbehouden handelingen.

Voor elke zorgmedewerker wordt bijgehouden of hij de aangeboden scholingen heeft afgerond. Tijdens de jaarlijkse functioneringsgesprekken wordt hier door de manager aandacht aan geschonken.

De locaties van Zorghuis Twente zijn gecertificeerd als Erkend Leerbedrijf. We hebben doorlopend stagiaires van zorgopleidingen op niveau 2 t/m 6. Ook doen bij ons leerlingen van Maxx Onderwijs (praktijkonderwijs, veelal moeilijk lerende jongeren) praktijkervaring

op. Tevens bieden we opleidingsplaatsen voor de BBL-opleiding tot verzorgende-IG of verpleegkundige. Die worden ingevuld door zowel ambitieuze zorgmedewerkers die al bij ons werkzaam zijn en zich willen ontwikkelen, als ook door hiervoor specifiek geworven nieuwe medewerkers.

Deel uitmaken van een lerend netwerk

Zorghuis Twente is formeel nog geen onderdeel van een lerend netwerk. Wel beschikken wij over een netwerk met zorgorganisaties door het land waarmee intervisie plaatsvindt over actuele onderwerpen.

Uitdagingen

- In 2020 moet vervolg worden gegeven op het implementeren van een HKZ-gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem.
- Het deel uitmaken van een lerend netwerk moet worden vormgegeven.
- De organisatie van scholingen dient verder te worden geprofessionaliseerd.
- Het werken met de PDCA-cyclus mag meer worden ingebed binnen de organisatie.

5. Leiderschap, governance en management

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

Er worden de volgende thema's onderscheiden in het kwaliteitskader als het gaat om leiderschap, governance en management.

- Visie op zorg
- Sturen op de kernwaarden
- Leiderschap en goed bestuur
- Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)
- Inzicht hebben en geven
- Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Verwachtingen die hier bij horen:

- Zorghuis Twente borgt professionele inbreng door jaarlijkse evaluaties met de betrokken huisarts en eerstelijns hulpverleners : fysiotherapie, ergotherapie en diëtiëk.
- De directie en het management lopen op gezette tijden mee binnen het primaire proces van de organisatie zodat het gevoel met de werkvloer behouden blijft.
- De leiderschapsstijl en gedrag van de directie en management is ondersteunend aan dit kwaliteitskader. De directie is eindverantwoordelijk voor de toepassing ervan.

Missie

Tijd is aandacht. Ons team van verpleegkundigen, verzorgenden, begeleiders, vrijwilligers en stagiaires zet zich in om een fijne, veilige en huiselijke omgeving te creëren voor onze gasten en bewoners. Omdat we investeren in een ruime bezetting heeft ons zorgteam écht de tijd en de ruimte om een warme relatie met de bewoners aan te gaan. Er is tijd voor aandacht. We bieden uitstekende 24-uurs zorg. Vanzelfsprekend. Maar we vinden het vooral belangrijk om zoveel mogelijk geluksmomenten aan het leven toe te voegen. Lekker vaak naar buiten om te wandelen. Genieten van muziek, samen zingen, tuinieren, goed en vers eten... Zo zorgen we elke dag voor een geluksmoment.

Visie

Particulier wonen met verpleeghuiszorg. Kan dat? Zorghuis Twente laat zien dat particuliere zorg niet duur hoeft te zijn om dat gouden randje te bieden. Dat kan door anders tegen zorg aan te kijken. We investeren in zorg, niet in management. Kiezen voor dingen die er écht toe doen, professioneel en met oog voor kwaliteit. Met een flinke dosis nuchterheid en humor maken we zo onze zorghuizen tot een gemoedelijk en betaalbaar huis. Een plek waar gezien worden, samen zijn en plezier hebben de belangrijkste waarden zijn.

Kernwaarden

Aandacht

Bij Zorghuis Twente krijgen bewoners professionele zorg en begeleiding. Wij vinden het belangrijk om bewoners veel aandacht te geven én dit met plezier te doen. Daarin willen wij het verschil maken. Aandacht voor elkaar en van mens tot mens. Aandacht voor zaken die voor onze bewoners en hun familie belangrijk zijn. Waarbij we ernaar streven plezier te hebben bij de alledaagse dingen die we doen. Daarmee maken we gewone momenten tot geluukmomenten. Dat geeft inspiratie en energie. Aan bewoners én aan onszelf.

Passie

Werken vanuit je hart doe je onvoorwaardelijk en liefdevol. Het betekent voor Zorghuis Twente en haar medewerkers 'alles geven' en 'er zijn'. De medewerker voelt aan en geeft aandacht, is gedreven en oprecht geïnteresseerd in de mens achter de bewoner en collega. Dat zorgt voor herkenning en contact en maakt de medewerker betrouwbaar. Willen zorgen is één van onze drijfveren.

Werkwijze

Er is een concreet actieplan waarin strategische randvoorwaardelijke aspecten, beleid, en in- en externe organisatiebelangen staan vermeld. Een tijdspad maakt concreet wat er door wie en wanneer wordt opgevolgd. Dit wordt wekelijks met directie, management en ondersteuning geëvalueerd.

Uitwerking per verwachting:

Zorghuis Twente borgt professionele inbreng door jaarlijkse evaluaties met de betrokken huisarts en eerstelijns behandelaren: fysiotherapie, ergotherapie en diëtiëk.

Jaarlijks wordt een evaluatie gepland met de diverse betrokkenen. Hiervan wordt verslag gedaan en afspraken worden geëvalueerd. Verbeterpunten worden besproken en aanpassingen worden geïmplementeerd.

De directie en het management lopen op gezette tijden mee binnen het primaire proces van de organisatie, zodat het gevoel met de werkvloer behouden blijft.

Door de platte organisatiestructuur is directie, management en ondersteuning dagelijks aanwezig op de werkvloer, waardoor directe betrokkenheid is gegarandeerd.

De leiderschapsstijl en gedrag van de directie en management is ondersteunend aan dit kwaliteitskader. De directie is eindverantwoordelijk voor de toepassing ervan.

De directie is transparant over zijn leiderschapsstijl die aansluit bij een positieve ondersteuning aan het kwaliteitskader. De directie verwacht dit ook van medewerkers in de organisatie en vraagt hen hierbij te helpen door dit uit te dragen.

Uitdagingen

- Er moet een formele cliëntenraad worden opgericht. Inspraak van cliënten/familie vond tot op heden plaats middels familiebijeenkomsten.

6. Personeelssamenstelling

Zonder voldoende bevoegd en bekwaam personeel kan er geen goede zorg geleverd worden. De krapte op de arbeidsmarkt en een veranderende (toenemende) zorgvraag maakt dat een effectieve planning van inzet en scholing noodzakelijk is.

Het Kwaliteitskader beschrijft hierbij de volgende kaders:

- Aandacht, aanwezigheid en toezicht
- Specifieke kennis, vaardigheden
- Reflectie, leren en ontwikkelen

Werkwijze

Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Er zijn gedurende de dag altijd voldoende deskundige zorgmedewerkers beschikbaar voor de zorg en begeleiding aan de bewoners. Zij zijn in staat om de bewoners, naast hun zorgtaken, ook ondersteuning te bieden bij zingeving en een zinvolle dagindeling. De personele bezetting is een afgeleide van het aantal bewoners en de zorgzwaarte tijdens verschillende momenten van de dag. In de nacht is er op elke locatie minimaal één wakkere nachtdienst aanwezig met daarbij, afhankelijk van het bewonersaantal op de betreffende locatie, tevens een slaapdienst als achterwacht.

De zorgmedewerkers kennen de naam, achtergrond en persoonlijke wensen van de bewoners.

Specifieke kennis, vaardigheden

Er is altijd iemand aanwezig met kennis en vaardigheden en die bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken. Er wordt gebruik gemaakt van bereikbaarheid van huisarts en huisartsenpost buiten kantooruren. Behandelaren komen wekelijks voor spreekuren voor de bewoners. Zo nodig wordt gebruik gemaakt van medisch technisch verpleegkundigen bij voorbehouden handelingen waarvoor eigen zorgmedewerkers niet bevoegd/bekwaam zijn.

Reflectie, leren en ontwikkelen

Het opleidingsniveau van medewerkers is geregistreerd in de personeelsadministratie. Bij aanname wordt een diplomacheck gedaan en geregistreerd. Per medewerker wordt bijgehouden welke scholingen men gevolgd heeft. Alle voorbehouden handelingen worden geregistreerd en cyclisch getoetst.

Binnen Zorghuis Twente kennen we onderscheid tussen beroepsopleidingen en bedrijfsopleidingen. De beroepsopleidingen (BOL & BBL) hebben werkbegeleiders, praktijkbegeleiders en docenten die een ondersteunende rol bieden aan de leerling.

Onder bedrijfsopleidingen vallen de bij- en nascholingen zoals geformuleerd in het jaarlijkse opleidingsplan. Daarnaast biedt Zorghuis Twente ruime mogelijkheid voor studenten en stagiaires van diverse opleidingen van verschillende niveaus. Er is voor iedere medewerker voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen. Medewerkers worden gestimuleerd hun kennis te delen onder collega's, onder andere middels het organiseren van klinische lessen. Tijdens de jaarlijkse functioneringsgesprekken komt competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde.

Er is voldoende tijd beschikbaar voor multidisciplinair overleg met huisarts en behandelaren. Hen wordt tevens om input gevraagd t.b.v. deskundigheidsbevordering.

Uitdagingen

- Het leren van elkaar mag binnen de organisatie meer gestructureerd worden ingezet (met bijv. periodieke casusbesprekingen)
- Strategische personeelsplanning
- Sturen op competenties
- Uitwisselen van kennis tussen de verschillende competenties

7. Gebruik van hulpbronnen

Het Kwaliteitskader benoemt onder dit thema een aantal kaders die bijdragen aan de kwaliteit van verpleeghuiszorg:

- Woonomgeving
- Technische hulpbronnen, ICT
- Materialen en hulpmiddelen
- Facilitaire zaken
- Financiën en administratieve organisatie
- Professionele relaties

Werkwijze

Woonomgeving, facilitaire zaken

Het bieden van een comfortabele, huiselijke omgeving aan onze bewoners is een belangrijk deel van onze visie: “Net als thuis”. Onze zorghuizen hebben daarom een gezellige, huiselijke aankleding. Ze liggen op loopafstand van het centrum en het buitengebied. Elk zorghuis beschikt over een ruime gezamenlijke woon- en eetkamer, keuken en terras. Iedere bewoner heeft een eigen zit-slaapkamer met badkamer en toilet.

Technische hulpbronnen, ICT

Onze zorghuizen hebben separate WIFI-netwerken voor gasten en de eigen organisatie. Deze zijn alleen toegankelijk met een inlogcode.

2019 was voor ons een jaar dat in het teken stond van digitalisering. Zo hebben we in maart LableCare geïmplementeerd als elektronisch cliëntendossier en N-Care voor het medicatiebeheer.

LableCare voorziet in de behoefte de wensen, afspraken en behoeften van cliënten op methodische, transparante en begrijpelijke wijze vast te leggen. De zorgbehoefte wordt vastgelegd aan de hand van de 15 basisbehoeften van de Care Dependency Scale. Per basisbehoefte worden zorgafhankelijkheid, gewoonten, wensen, zorgactiviteiten en activiteiten voor naasten en vrijwilligers vastgelegd. Tevens wordt bij het aanbrengen van wijzigingen standaard vastgelegd hoe en in overleg met wie de wijziging tot stand is gekomen.

Onze zorgverleners gebruiken Ipads en laptops om LableCare en N-Care te gebruiken. Elke medewerker beschikt over eigen inloggegevens en elk werkstation is beveiligd met een wachtwoord. Zorgteams beschikken per locatie over een mailadres waarmee zij met familieleden en andere betrokkenen kunnen communiceren.

Bewoners kunnen contact houden met hun naasten via speciaal hiervoor bedoelde seniorentelefoons. Ook kunnen zij videobellen met behulp van FaceTime, Whatsapp en Microsoft Teams.

Voor de vaste telefoonlijn heeft elke locatie meerdere telefoons, die zorgverleners bij zich kunnen dragen.

Op al onze locaties is in 2019 het Curatech personenalarmeringssysteem geïnstalleerd. Dit systeem biedt de mogelijkheid om alarmeringsknoppen ('halsbel'), bewegingssensoren en deursensoren in te zetten. Berichten komen binnen op specifiek hiervoor bedoelde smartphones die de zorgverleners bij zich dragen. Voorheen werd op twee locaties gebruik gemaakt van een camerasysteem met bewegingsmelding. Dit systeem hebben wij zoveel mogelijk vervangen door het Curatech-systeem omdat wij van mening zijn dat dit een minstens zo effectieve oplossing is, maar dit minder inbreuk op de privacy van de bewoner veroorzaakt. Wij zetten dit systeem in om de vrijheid en veiligheid van onze bewoners te bevorderen, dit gebeurt altijd met toestemming van bewoner en familie. Eén van onze bewoners maakt gebruik van een door familie aangeschafte GPS-tracker.

Materialen en hulpmiddelen

Hulpmiddelen die nodig zijn om de bewoner optimaal te kunnen verzorgen en de zorgverlener hiertoe in staat te stellen zoals hoog-laagbedden, rolstoelen, po-stoelen, tilliften worden aangevraagd via de zorgverzekeringswet, WMO of (bij langdurig gebruik en geen mogelijkheden tot vergoeding) bekostigd door de bewoner zelf. Wij voorzien elke badkamer standaard van een douchestoel, deze zijn in eigendom van Zorghuis Twente.

Financiën en administratieve organisatie

Zorghuis Twente wordt voor wat betreft de financiële- en loonadministratie ondersteund door een externe partij. Personeels- en cliëntadministratie wordt intern georganiseerd.

Professionele relaties

Binnen Zorghuis Twente wordt geen behandel functie aangeboden. Voor zorg van andere disciplines zijn we daarom aangewezen op de eerste lijn.

Elke locatie heeft een nauwe samenwerking met een vaste huisarts, praktijkondersteuners, apotheek, fysiotherapeut, ergotherapeut en diëtist. Natuurlijk blijven bewoners vrij in hun keuze voor een huisarts, bewoners die al in dezelfde gemeente woonden houden regelmatig hun oude huisarts. De verschillende disciplines komen regelmatig aan huis, er is een goede samenwerking met korte lijnen.

Bij specifieke problematiek kunnen een specialist ouderengeneeskunde, psychiater of psycholoog worden ingezet.

Zorghuis Twente beschikt over een Vilans-abonnement, waarmee medewerkers altijd beschikken over de meest actuele protocollen voor verpleegtechnische handelingen.

Uitdagingen

- Al onze locaties waren 'bestaande bouw' bij oprichting van de zorghuizen. Dit brengt praktische uitdagingen met zich mee. Hoe benutten we de ruimtes optimaal en zorgen we ervoor dat dit een zo passend mogelijke leefomgeving wordt voor onze bewoners?

8. Gebruik van informatie

Het Kwaliteitskader onderscheidt drie thema's als het gaat om gebruik van informatie:

- Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen
- Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen
- Openbaarheid en transparantie

Werkwijze

Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen

Elke locatie is aangemeld bij ZorgKaart Nederland. Wij vragen de eerste contactpersoon van onze bewoners hun ervaring met ons hier te vermelden.

Zorghuis De Huiskamer te Denekamp werd in 2019 door 3 personen beoordeeld met gemiddeld een 9.1.

"Ik/wij vinden het een prettig huis. Goede zorg, aandacht, gezellig, leuke uitjes en een mooi huis en ligging. Wat ik ook belangrijk vind, kleinschalig max 14 bewoners."

6-9-2019

<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/particulier-woonzorgcentrum-zorghuis-de-huiskamer-denekamp-10007079>

Ook Zorghuis Scholtenhagen te Haaksbergen werd in 2019 door 3 personen beoordeeld en kreeg een gemiddelde waardering van 8.3.

"Zeer tevreden. Juist een ruimte en patiëntbenadering die niet zo ziekenhuisachtig is."

4-7-2019

<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/particulier-woonzorgcentrum-zorghuis-scholtenhage-haaksbergen-10007078>

Het in februari 2019 geopende Zorghuis Huize Scherpenzeel in Goor ontving 5 beoordelingen met een 8.6 gemiddeld.

"Het is een zorghuis is een prachtig pand, waar een goede sfeer heerst en de medewerkers vriendelijk en behulpzaam zijn. Ondanks dat je niet meer thuis kunt wonen is huize Scherpenzeel een fijn alternatief om te wonen. Ook de communicatie met familie verloopt goed. Worden goed betrokken in het zorgproces."

28-8-2019

Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen

Nadat wij in maart 2019 het ECD LableCare hebben geïmplementeerd zijn we gestart met het periodiek auditten van onze LableCare zorgdossiers. Dit doen we middels spiegelinformatierapporten en een intern ontwikkeld audit-format.

Spiegelinformatie (een rapport aangeleverd door de leverancier van LableCare) geeft ons informatie over de compleetheid van de dossiers uitgaande van de eisen uit het Kwaliteitskader. Het interne audit-format toetst de zorgdossiers aan de hand van de richtlijn die we binnen de organisatie hebben opgesteld m.b.t. de inhoud van de zorgdossiers (wat leggen we vast, hoe leggen we dit vast

Openbaarheid en transparantie

Dit kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk via de website van Zorghuis Twente en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

Uitdagingen

- Het aantal reacties dat we op ZorgKaart Nederland ontvangen is te klein om betrouwbare conclusies uit te trekken. Groeit het aantal reacties onvoldoende, dan moeten we zoeken naar een andere wijze om cliënttevredenheid in beeld te brengen.