

# Kwaliteitsverslag 2020

---



## Locaties:

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

15 JUNI 2021

---



Zorghuis de Huiskamer



Zorghuis Scholtenhagen



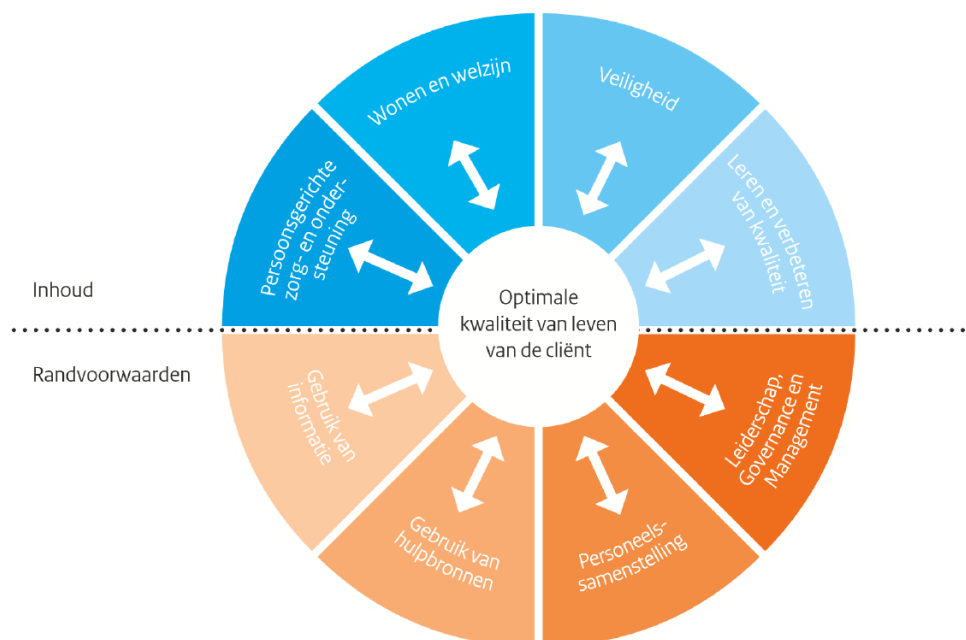
Zorghuis Huize Scherpenzeel

## 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.

2020 was een bijzonder jaar. Het coronavirus zorgde voor angst en onzekerheid, bij bewoners en hun naasten, maar ook bij onze medewerkers. Deze periode bracht geheel nieuwe uitdagingen met zich mee. Terugkijkend op dit jaar concluderen we dat wij er relatief goed doorgekomen zijn. Het aantal besmettingen onder bewoners bleef beperkt tot één, verschillende medewerkers werden ziek, maar herstelden voorspoedig. Om ons heen hoorden we de heftige verhalen van zorgorganisaties waar massaal personeel en bewoners ziek werden en soms de helft van de bewoners kwam te overlijden. We zijn dankbaar dat dit ons bespaard is gebleven.

In dit verslag blikken we terug op het jaar 2020 en wordt 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 .....	16
7. Gebruik van hulpbronnen.....	18
8. Gebruik van informatie.....	21

# 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg benoemt vier aandachtsgebieden voor persoonsgerichte zorg:

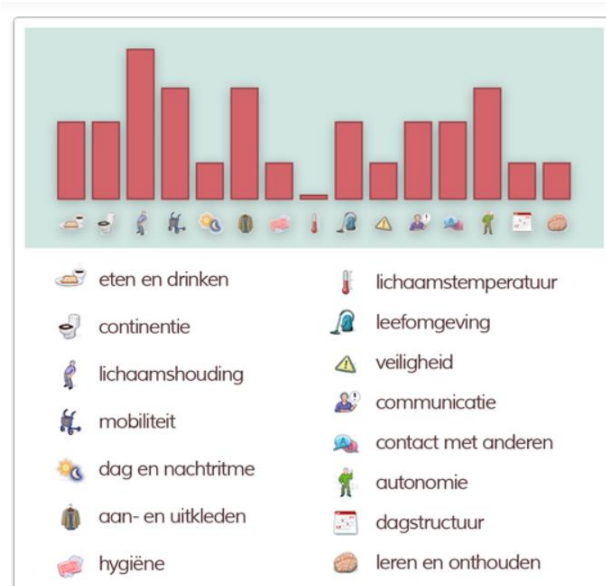
- Compassie: Nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.
- Uniek zijn: Gezien worden in persoonlijke context, eigen identiteit.
- Autonomie: Behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden ook bij zorg in de laatste levensfase.
- Zorgdoelen: Iedere cliënt heeft afspraken over en inspraak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

LableCare biedt veel mogelijkheden, maar het is daardoor soms niet geheel duidelijk voor EAV'ers op welke plek zij informatie vast moeten leggen. Daarom hebben we in 2020 een richtlijn opgesteld waarin staat beschreven op welke wijze het zorgplan moet worden ingevuld.

## **Uitdagingen**

- EAV'ers zijn niet allemaal even behendig in het opstellen en bijwerken van het zorgplan in LableCare. In 2020 werden zij hierin individueel gecoached, in 2021 zullen we dit voortzetten.

---

## 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.

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.

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.



Op al onze locaties zijn vrijwilligers betrokken. In 2020 zijn, vanwege de “corona-crisis”, vrijwilligers (veel) minder ingezet dan anders. Ook kon een deel van de activiteiten die we normaal organiseren niet doorgaan. We hebben ons maximaal ingezet om onze bewoners toch fijne momenten te bezorgen. Zo vonden er bijvoorbeeld “corona-proof” muziekoptredens plaats op de locaties.

Om ten tijde van de lock-down, waarbij we gesloten waren voor bezoek, het contact tussen onze bewoners en hun naasten zoveel mogelijk te behouden, zochten we naar creatieve oplossingen. Zo creëerden we de mogelijkheid tot videobellen, werden er seniorentelefoons

---

aangeschaft en konden bezoekers op “raambezoek” komen, waarbij zij met de bewoner konden praten via een babyfoon. In coronatijd hebben we altijd gezocht naar de juiste balans tussen welzijn en gezondheid. Wij zijn van mening dat, juist voor de groep zeer kwetsbare ouderen die bij ons wonen, het contact met hun familie van groot belang is voor het welzijn van onze bewoners. Alternatieve wijzen van contact, zoals het eerder genoemde videobellen of gewoon telefoneren, is niet voor al onze bewoners geschikt. Ze horen slecht of begrijpen door hun dementiële ziektebeeld niet goed wat er gebeurt. Face-to-face contact is voor hen simpelweg niet vervangbaar. Zodra dit mocht hebben we onze maatregelen versoepeld en gezocht naar een werkwijze waarop bezoek op een zo veilig mogelijke manier mogelijk kon worden gemaakt.

### **Uitdagingen**

- Nu er weer meer mogelijk is qua activiteiten willen we ons activiteitenplan, onder coördinatie van een hiervoor specifiek aangestelde Medewerker Welzijn, verder ontwikkelen. Ook zal zij zich richten op het werven van vrijwilligers.

---

## 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 (Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen)**

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 hierop geselecteerd middels uitsluitingscriteria en 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.

Op onze locaties beschikken wij over het Curatech-systeem, waaraan een alarmknop, bewegings- en deursensoren gekoppeld kunnen worden en meldingen binnenkomen op een mobiele telefoon. Dit systeem maakt het bijvoorbeeld mogelijk om valgevaarlijke bewoners 's nachts te begeleiden zodra zij uit bed komen. Indien wenselijk kunnen we dit voor onze bewoners inzetten, dit gebeurt altijd in overleg met de vertegenwoordiger van de bewoner.

Een groot deel van onze bewoners lijdt aan een psychogeriatrisch ziektebeeld en valt hiermee onder de Wet Zorg en Dwang. Ons beleid is dat wij in principe geen onvrijwillige zorg leveren. Blijkt dit voor een bewoner toch nodig te zijn, dan wordt overplaatsing overwogen. Onze bewoners en hun naasten kunnen indien wenselijk contact opnemen met de aan onze organisatie gekoppelde, onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang.

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 2020 werd tweemaal een bewoner opgenomen in het ziekenhuis, in beide gevallen betrof het een heupfractuur waaraan de bewoner werd geopereerd.

## **Uitdagingen**

- In 2020 konden de BHV-scholingen geen doorgang vinden. We hopen dat dit in 2021 alsnog kan plaatsvinden.

---

## 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. In 2020 volgden zorgmedewerkers de volgende scholingen:

- Basis Fysiek gezond werken
- Wet Zorg en Dwang
- Corona en de zorgprofessional
- Melden van en omgaan met incidenten
- Pijn bij dementie
- Stalift en passieve lift
- Medicatieveiligheid
- Infectiepreventie
- Decubitus en transfers
- Na een val

In 2019 zijn we gestart met ons interne SkillsLab voor het trainen en toetsen van de verpleegtechnische vaardigheden. In 2020 konden deze bijeenkomsten wegens de coronamaatregelen niet plaatsvinden en vond training/toetsing individueel plaats. In 2021 wordt het SkillsLab weer opgestart.

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 beschikt over een netwerk met zorgorganisaties door het land waarmee intervisie plaatsvindt over actuele onderwerpen. Tevens sloten wij in coronatijd aan bij de regionale GHOR overleggen voor de caresector.

### **Uitdagingen**

- 2021 zal in het teken staan van het implementeren van het kwaliteitsmanagementsysteem Q-Link en de HKZ-certificering. Het webbased kwaliteitshandboek maakt het voor medewerkers eenvoudig om informatie te vinden. Kwaliteitsregistraties worden in één systeem geregistreerd, beheerd, geanalyseerd en opgevolgd. Het bewust werken aan kwaliteit zal hiermee worden concreet vorm krijgen, meetbaar en aantoonbaar worden.

---

## 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.

### **Uitdagingen**

#### **Visie, kernwaarden**

Zoals beschreven in Hoofdstuk 1 bieden wij 24-uurszorg voor ouderen met psychogeriatrisch en/of somatisch ziektebeeld en een intensieve zorgbehoefte. Wij streven ernaar het wonen bij ons betaalbaar te houden voor elk inkomen. "Tijd is aandacht" is ons motto, wij vinden het belangrijk om zoveel mogelijk geluksmomenten aan het leven toe te voegen. We werken belevingsgericht. We nemen de tijd om onze bewoners echt te leren kennen en stemmen de zorg af op de persoonlijke levensgeschiedenis, wensen en behoeften.

#### **Leiderschap en goed bestuur**

Zorghuis Twente kent een platte organisatiestructuur. De directie en het management zijn dagelijks aanwezig op de verschillende locaties waardoor directe betrokkenheid en korte lijnen gegarandeerd worden. We stimuleren medewerkers om het management en de directie rechtstreeks en direct aan te spreken als zij tegen zaken aanlopen en niet te wachten tot een formeel overlegmoment. Van het management wordt verwacht dat zij zorgen voor een goede inhoudelijke begeleiding en faciliterend zijn richting medewerkers zodat zij in staat worden gesteld hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Met de zorgteams

---

vindt elke zes weken een teamoverleg met de zorgmanager plaats. Regelmatig sluit hier ook de directie of verpleegkundige kwaliteit & opleiding bij aan. De directie en het management hebben een vast wekelijks overlegmoment. De administratie en financiële administratie worden rechtstreeks door de directie aangestuurd, ook tussen hen is wekelijks overleg.

### **Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)**

In 2021 zal vorm worden gegeven aan de inrichting van een cliëntenraad en Raad van Bestuur. Tot op heden vond inspraak van cliënten/familie plaats middels familiebijeenkomsten, echter konden deze in 2020 in verband met de coronamaatregelen niet plaatsvinden.

### **Inzicht hebben en geven**

Directie en management zijn open en transparant. Jaarlijks worden de kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg en het kwaliteitsverslag aangeleverd bij het Zorginstituut Nederland. Het kwaliteitsverslag wordt tevens gepubliceerd op de website van Zorghuis Twente.

### **Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise**

In 2020 is Zorghuis Twente een samenwerking aangegaan met een Specialist Ouderengeneeskunde. Deze samenwerking zal in 2021 verder vorm krijgen. In 2021 wil Zorghuis Twente een Psycholoog aan zich verbinden. Het management van Zorghuis Twente beschikt over een achtergrond als (geriatrie-) verpleegkundige en is hiermee een nuttige aanvulling qua expertise.

### **Uitdagingen**

- Er moet een formele cliëntenraad worden opgericht. Inspraak van cliënten/familie vond tot op heden plaats middels familiebijeenkomsten.
- Er dient een Raad van Bestuur te worden aangesteld.
- De implementatie van het kwaliteitsmanagementsysteem Q-Link moet een impuls gaan geven aan het bewust en aantoonbaar werken aan kwaliteit. Het kwaliteitshandboek maakt processen inzichtelijk, door middel van de Q-Safe risicoanalyse worden risico's in beeld gebracht. In Q-Base worden registraties zoals klachten, incidenten, auditresultaten, leveranciersbeoordelingen, jaarplanningen en overlegmomenten vastgelegd. Verbeteracties worden hier direct aan gekoppeld. Performance Manager maakt vervolgens het meten van en sturen op prestatie-indicatoren mogelijk, doelen en uitkomsten zijn duidelijk zichtbaar. De PDCA-cyclus zal in dit systeem optimaal inzichtelijk worden.
- In 2021 willen we een psycholoog aan ons verbinden om ons structureel te ondersteunen.
- In 2021 zal ook gekeken worden naar de financieringsstructuur. De door ons geleverde zorg wordt nu gefinancierd vanuit PGB, maar een overgang naar Volledig Pakket Thuis is wenselijk.

---

## 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
- Werving van nieuwe medewerkers

---

## 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.

In 2019 implementeerden wij LableCare 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. In 2020 is MijnLableCare uitgerold, de 1<sup>e</sup> contactpersoon van de cliënt kan hiermee het zorgdossier op elk gewenst moment vanuit huis inzien.

Onze zorgverleners gebruiken Ipads en laptops om LableCare en N-Care te gebruiken. Elke medewerker beschikt over eigen inloggegevens, elk werkstation is beveiligd met een wachtwoord en de applicaties met gevoelige informatie kunnen alleen vanaf onze locaties worden benaderd (beveiliging met koppeling aan het wifi-netwerk). Zorgteams beschikken per locatie over een mailadres waarmee zij met familieleden en andere betrokkenen kunnen

---

communiceren. Ook heeft elke locatie een eigen Zorgmail-account, waarmee veilig privacygevoelige informatie kan worden uitgewisseld.

In 2021 zal het Q-Link kwaliteitsmanagementsysteem geïmplementeerd worden, dit onder begeleiding van Limpens en Partners.

In 2020 is ZHT Classroom ontwikkeld, een online leeromgeving specifiek voor medewerkers van Zorghuis Twente. ZHT Classroom maakt gebruik van de Google Classroom applicatie.

Bewoners kunnen contact houden met hun naasten via speciaal hiervoor bedoelde seniorentelefoons. Ook kunnen zij videobellen met behulp van FaceTime, Whatsapp en Microsoft Teams. Vooral tijdens de corona-lockdown werd hier veelvuldig gebruik van gemaakt.

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.

### **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 behandelfunctie 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?
- Een uitdaging binnen de gehele sector is het gebrek aan Specialisten Ouderengeneeskunde. Wij hebben een samenwerking met een SO, maar afhankelijkheid van één persoon blijft altijd kwetsbaar. In 2021 willen wij het verankeren van de verschillende disciplines toekomstbestendig vorm gaan geven.

---

## 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 2020 door 7 personen beoordeeld met gemiddeld een 9.1.

*“De omgang met mijn moeder vanuit de zorg is geweldig. De verzorging past zich aan aan haar gebruik van het dialect. Daardoor voelde ze zich redelijk snel thuis, voor zover mogelijk. Er wordt zorg op maat gegeven. Voor ons als familie het belangrijkste. En alles in overleg.”*

17-4-2020

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

Zorghuis Scholtenhagen te Haaksbergen werd in 2020 door 3 personen beoordeeld en kreeg een gemiddelde waardering van 8.8.

*“Er is een goed contact met de medewerkers van deze zorginstelling, zij werken met hun hart en met hun hoofd. Mijn moeder heeft hier een prettig verblijf gehad en is hier heel goed verzorgd!”*

7-6-2020

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

Het in februari 2019 geopende Zorghuis Huize Scherpenzeel in Goor ontving 6 beoordelingen met maar liefst een 9.9 gemiddeld.

*“Mijn vader is vorige week helaas overleden op 95 jarige leeftijd. Dit laatste half jaar heeft hij genoten van alle goede zorg. Een pluspunt vonden wij en mijn vader ook, dat er door de verzorging zelf gekookt werd. Activiteiten werden er aangeboden, zoals elke week gymnastiek. Dat was voor mijn vader een van de hoogtepunten van*

---

*de week. Verder koesteren we de liefdevolle verzorging van mijn vader tot het laatst toe en ook hoe wij ondanks de rare tijd van nu, dat we toch op een hele fijne manier afscheid hebben kunnen nemen van mijn vader. Ik zal hen zeker aanprijzen aan andere mensen, die op zoek zijn naar 24 uurszorg.”*

*16-4-2020*

### **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. In 2021 gaan we op zoek naar een meer betrouwbare wijze om cliënttevredenheid in beeld te brengen.