

Kwaliteitsjaarverslag 2018



Huize Avondrust

Inleiding

Het kwaliteitsjaarverslag van Huize Avondrust geeft aan waar aan gewerkt is in 2018 het gebied van kwaliteit in relatie met de zorg- en dienstverlening.

Kwaliteit in relatie met de zorg- en dienstverlening.

1. Profiel Huize Avondrust

1.1 Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

Missie:

In 2018 hebben medewerkers van Huize Avondrust zorg op maat verleend aan ouderen in een kleinschalig familiehuis. Ze hebben dit gedaan vanuit een reformatorische identiteit. Dit kwam tot uiting in het lezen uit de Bijbel, het bidden en de persoonlijke gesprekken. Medewerkers hebben oog voor de zorg en aandacht die de bewoners nodig hebben.

Visie:

Medewerkers voelen zich vanuit dezelfde identiteit verbonden met de bewoners. Ze nemen de tijd om met de bewoners door te praten over wat nodig is in leven en in sterven.

1.2 Context van de organisatie

Bij Huize Avondrust hebben alle bewoners een zorgleefplan wat de basis is van de zorg die wordt geboden volgens de vier zorgdomeinen: lichamelijk welbevinden, mentaal welbevinden, participatie en woon- leefomgeving.

1.3 Stakeholders

In het achterliggende jaar is afscheid genomen van de ICT-leverancier en telefoonleverancier H. Leuvenink en is contact opgenomen met een andere leverancier die de diensten kan leveren waar Huize Avondrust behoefte aan heeft. Per 1 januari 2019 neemt BizzCon de ICT en ook de telefonie voor hun rekening.

1.4 Externe analyse

Aspect	Kansen	Risico's	Maatregelen	Status
Bezettingnorm: Aanwezigheid op de kleinschalige instelling van voldoende gekwalificeerde medewerkers gedurende 24 uur	Kwaliteit van zorg is hierdoor geborgd	In een kleinschalige setting een evenwichtige samenstelling van het team te realiseren	Er is een evenwichtig formatieplan wat recht doet aan de bezettingnorm	Formatieplan is gereed. Er zijn in het laatste kwartaal medewerkers aangenomen voor een 0-uren contract of een klein contract. Formatie is zowel kwantitatief als kwalitatief op orde. Het zwangerschapsverlof wordt ingevuld door



				ZZPers.
Bekostiging: Budgetten staan onder druk	Extra gelden verwerven Huize Avondrust heeft de status wooninitiatief	Kwaliteit en continuïteit van zorg staat onder druk PGB's worden niet meer toegekend	PGB goed benutten Elke nieuwe cliënt aanmelden voor wooninitiatief. Client moet goede budgethouder hebben. Client betaalt particulier de zorg tot PGB geregeld is.	Budgetten worden volledig benut. Iedereen wordt aangemeld voor wooninitiatief. Er zijn voor dit jaar extra gelden beschikbaar gesteld die ook volledig worden benut voor het versterken van de kwaliteit, met name voor scholing en ophoging van de formatie.

1.5 Interne analyse

Aspect	Kansen	Risico's	Maatregelen	Status
Inzet vrijwilligers	Informele zorg is aanvullend	<p>Onvoldoende afstemming met de formele zorg</p> <p>Onvoldoende instroom nieuwe vrijwilligers en behoud van vrijwilligers, ook voor vernieuwende activiteiten</p>	<p>Vrijwilligers meenemen in de professionaliseringslag</p> <p>Organiseren van jaarlijkse vrijwilligersbijeenkomsten</p>	Er is een bijeenkomst geweest over de samenwerking tussen de formele en informele zorg. Ook heeft de manager met verschillende individuen regelmatig een gesprekje tussendoor om de zaken helder te houden. In december hebben we een gezellige avond gehad met warm en koud buffet.
<p>Cultuuromslag “van binnen naar buiten kijken”.</p> <p>Elkaar aanspreken, op een professionele manier feedback geven.</p>	<p>Er wordt cliëntgericht gewerkt in relatie met wat de stakeholders verwachten.</p> <p>Motivatie verhogend voor de medewerkers</p> <p>Clienttevredenheid wordt daardoor verhoogd.</p> <p>Persoonlijke verantwoordelijkheid</p>	<p>Wanneer de verwachting niet wordt gecommuniceerd, ontstaat er miscommunicatie.</p> <p>Aanpassingsvermogen van de medewerkers</p>	<p>Inzetten op afstemmen en evalueren om professioneel te kunnen handelen</p> <p>Aanbieden van scholing en training</p>	Met de intake wordt gekeken wat cliënten verwachten. Met hun wensen en vragen wordt zoveel mogelijk rekening gehouden. Het zorgplan wordt regelmatig geëvalueerd tijdens MDO met de familie.

	nemen van de werkzaamheden die uitgevoerd worden	schiet te kort		Scholingen zijn gevolgd volgens het scholingsjaarplan.
--	--	----------------	--	--

1.6 Type zorgverlening en ZPP-verdeling

Er is zorg verleend aan personen met een somatische of PG-zorgverlening. De bezetting was in het laatste krap, maar door extra inzet van personeel (overuren), ZPP'ers en weinig ziekteverzuim is het gelukt om de zorg te leveren die nodig was.

1.7 Zorgomgeving en de voornaamste besturingsfilosofie

De reformatorische identiteit is verweven in het werk dat de zorgverleners mochten doen voor de bewoners. Medewerkers hebben de overtuiging dat het leven door God gegeven is.

1.8 Identiteitsbeleid

Het identiteitsbeleid is onveranderd gebleven.

1.9 Huisvesting

In 2018 zijn er verder plannen gemaakt voor de nieuwbouw. De plannen liggen bij de gemeente, we hopen in 2019 met de bouw te kunnen starten. Zoals nu de verwachting is, gaat de nieuwbouw starten in het 3^{de} kwartaal van 2019.

1.10 Beleid

Het kwaliteitsbeleid vaststellen

De medewerkers maken naar tevredenheid gebruik van het elektronisch cliëntendossier. Dit zorgt ervoor dat vertrouwelijke informatie op één plek is opgeborgen.

Het kwaliteitsbeleid kenbaar maken

In de actielijst is opgenomen dat met het team Visionmanager wordt besproken. Zodat medewerkers hun vragen kunnen stellen, en zo vaardig kunnen blijven/worden om met Visionmanager te kunnen omgaan. Deze actie is begin 2018 uitgevoerd en zal in 2019 regelmatig worden opgepakt. Het is opgenomen in het jaarplan.

1.11 Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen Huize Avondrust

De taak- en functieomschrijving zijn niet veranderd.

1.12 Planning

Er zijn geen bijzonderheden te melden.

2. Profiel personeelsbestand en personeelssamenstelling

2.1 Hoeveel zorgverleners en vrijwilligers

Het team zorgverleners bestaat uit helpende, verzorgende IG, verpleegkundige, activiteitenbegeleiding en huishoudelijke hulp. Het aantal gediplomeerden wordt ingezet op wat nodig is om de 24-uurs zorg dekkend te hebben.

Fte

	Januari 2018	December 2018
Helpende	3,61 fte	4,39 fte
Verzorgende IG	4,55 fte	4,65 fte
Verpleegkundige	1,00 fte	1,00 fte
Huishoudelijk medewerker	1,07 fte	1,22 fte
Activiteiten	0,28 fte	0,28 fte
Management en scholing	1.01 fte	0,95 fte
Totaal FTE	11.52 fte	12.49 fte

Tien tot twaalf vrijwilligers zetten zich in voor de volgende activiteiten: voorlezen, koken, begeleiding bij de maaltijden, plantenverzorging, handwerken, begeleiding naar kerk, dorp, muzikale activiteiten en klusjes in huis en tuin.

Verzuimcijfers

Januari	0,0 %
Februari	1,0 %
Maart	1,8 %
April	2,4 %
Mei	1,9 %
Juni	2,3 %
Juli	1,4 %
Augustus	0,4 %
September	0,0 %
Oktober	0,4 %

November	1,6 %
December	0,6 %
<i>Gemiddelde 2018</i>	<i>1,15 %</i>

2.2 Verhouding leerlingen t.o.v. gediplomeerden

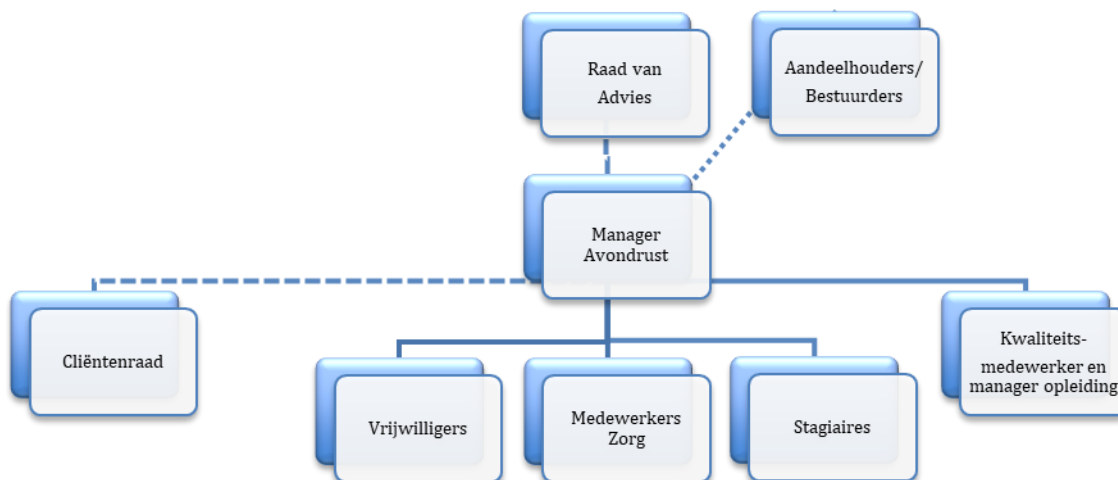
1 medewerker is in opleiding voor Verzorgende IG.

2.3 In- en doorstroomcijfers

Er zijn helpenden en VIGers aangenomen. Er zijn een verpleegkundige, een kwaliteitsmedewerker en enkele huishoudelijk medewerkers vertrokken.

2.4 Organogram Huize Avondrust

Het organogram is gewijzigd.



2.5 Uitkomsten en conclusies van het medewerkerstevredenheidsonderzoek

In de Eindrapportage Risico-Inventarisatie en -Evaluatie Huize Avondrust 2018 werd geadviseerd een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit te voeren. Het is van belang om op de hoogte te zijn van de mening van de medewerkers van Huize Avondrust. Zij hebben het beste zicht op de verbeterpunten binnen de organisatie. Dit onderzoek heeft in het najaar plaatsgevonden.

Voor het onderzoek zijn 23 enquêtes uitgezet onder de medewerkers. Daarvan zijn 17 enquêtes geretourneerd. Dat is een respons van 74% en beduidend hoger dan in de branche. Het onderzoek is daarmee representatief. Naar aanleiding van de conclusies kunnen verbeteracties in gang gezet worden. Uit het onderzoek komen zowel positieve resultaten als aandachtspunten naar voren.

Wat opvalt in de uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek is dat de medewerkers vooral bij Huize Avondrust werken vanwege de identiteit, de huiselijke sfeer en de kleinschaligheid. Men voelt zich inhoudelijke betrokken bij het dagelijkse wonen en werken met mensen van de eigen geloofsovertuiging.

De medewerkers geven aan dat ze zeker met plezier naar hun werk gaan en het wordt duidelijk als uitdagend en zinvol ervaren. Het ziekteverzuim is mede daardoor zeer laag. Praktisch elke medewerker zou vrienden aanraden om in Huize Avondrust te komen werken. Iedereen is tevreden tot zeer tevreden over de ondersteuning door de manager Avondrust. Men voelt zich betrokken bij de identiteit van de organisatie en in mindere mate ook bij de organisatie als geheel. Opvallend is het aantal medewerkers dat zich niet duidelijk uitsprekt over de organisatie.

De medewerkers beleven de samenwerking binnen het team overwegend als prettig. De werkoverleggen worden voornamelijk als positief en zinvol ervaren. Er is ruimte om zich persoonlijk te ontwikkelen binnen het team, waarbij er ruim voldoende opleidingsmogelijkheden zijn binnen de organisatie.

De manager Avondrust is volgens het overgrote deel van de medewerkers op de hoogte van wat er zich afspeelt op de werkvloer. Er is ruim voldoende mogelijkheid tot overleg met de manager. Men vindt overwegend dat ze het zelforganiserend vermogen van het team voldoende stimuleert. Dit is wel een punt van aandacht omdat dit nog verder uitgewerkt moet worden. De waardering voor de manager wordt uitgedrukt in het cijfer 8,07 (op basis van 14 waarderingen).

Een ander punt van aandacht is dat het grootste deel van de medewerkers niet aan kan geven of de structuur van de organisatie voor hen duidelijk is. Bij de open vragen geven verschillende medewerkers aan dat zij zich met betrekking tot Huize Avondrust vooral zorgen maken over de krapte op de arbeidsmarkt. Zij ervaren in wisselende mate werkdruk. Daarnaast geven verschillenden aan zich zorgen te maken over het voortbestaan van Huize Avondrust. Met name een eventuele terugkeer van de bestuurders en een verstoring van de huidige rust in het team worden genoemd. Tevens wordt er door meerdere medewerkers aandacht gevraagd voor verbeteringen in het team met betrekking tot de communicatie (niet praten over maar met elkaar) en het winnen van elkaars vertrouwen.. Vooral de behoefte aan duidelijkheid m.bt. de verbouwing van Huize Avondrust valt op. Met betrekking tot de organisatie wordt de waardering uitgedrukt in het cijfer 7,68 (op basis van 15 waarderingen). Ook dat is een goede score.

3. Situatie, plannen en voornemens, externe stakeholders en hoofdverantwoordelijke per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De bewoners en/of hun vertegenwoordigers ervaren de Multi Disciplinaire Overleggen (MDO's) als waardevol.

3.2 Wonen en welzijn

Naar aanleiding van het klanttevredenheidsonderzoek is de wens en behoefte aan meer privacy naar voren gekomen. Dit sluit aan bij de plannen om in het najaar van 2019 middels nieuwbouw op de huidige locatie de leefruimte voor de bewoners te vergroten.

3.3 Veiligheid

Veiligheid is een breed begrip. Een aantal items die voor ons van toepassing zijn, willen we uitwerken:

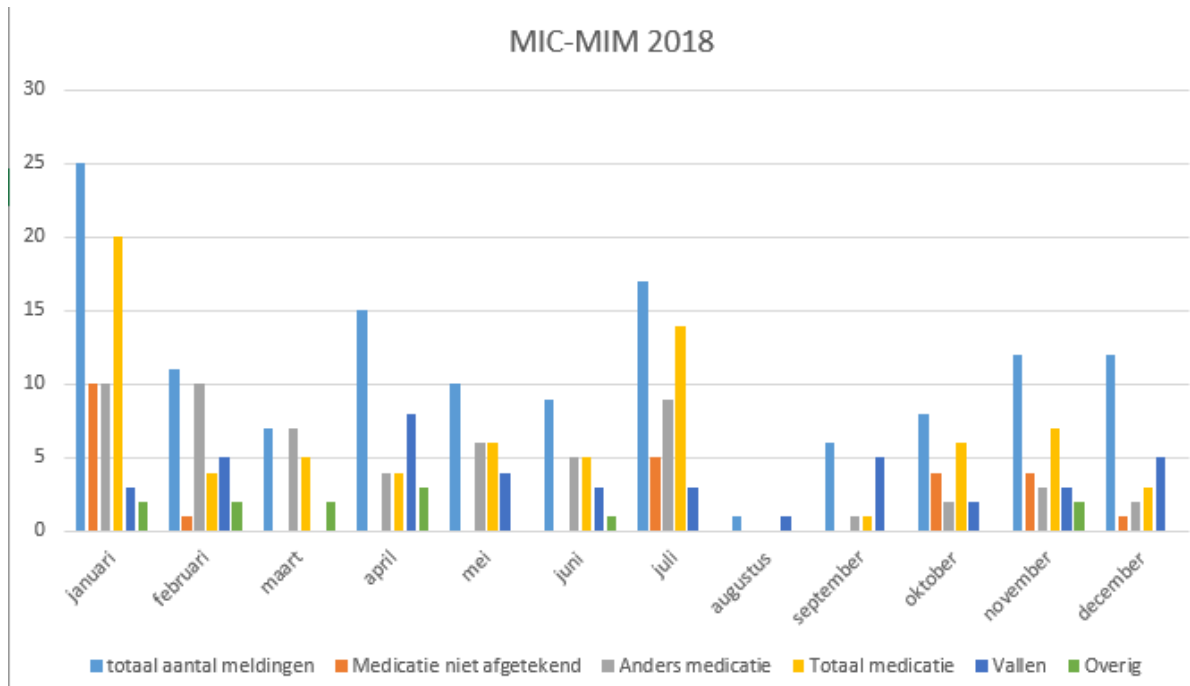
- Medicatie veiligheid: Het thema wordt regelmatig tijdens een teamvergadering besproken. Medewerkers waren open in het geven van hun reacties. Met elkaar is gekeken wat helpend kan zijn om te blijven zorgen voor medicatieveiligheid. Helpend kan zijn om aan het einde van de dienst een check te doen of alle medicatie gegeven is. Het voorstel is om dit thema mee te nemen voor de eerstvolgende interne audit.
- Decubituspreventie: om meer aandacht te hebben voor decubitus preventie is er een aandacht-functionaris decubitus preventie aangesteld. Risicoscore in het cliëntdossier wordt indien nodig ingevuld.
- Veiligheid voor medewerkers: Er is een nieuwe RI&E uitgevoerd in september 2018. Tevens is er een nieuw plan van aanpak opgesteld. Alle onderdelen zijn uitgewerkt in het Infectie Preventieplan. Deze wordt elke 3 maanden geëvalueerd. ARBO is een vast agenda punt op het werkoverleg. Nieuwe items kunnen daardoor snel besproken worden en aangepakt..
- Voedselveiligheid. Hiervoor maken we gebruik van HACCP voor Kleinschalige woonvormen. De aandachtsvelder HACCP volgt jaarlijks de E-learning over HACCP en geeft de wijzigingen door aan de medewerkers.

3.4 Leren en werken aan kwaliteit

Doordat er MIC meldingen worden gedaan, geanalyseerd en besproken in de teamvergadering, komt er bewustwording op gang om verbetermaatregelen toe te passen. Medewerkers worden gestimuleerd om de 'waaromvraag' te stellen als zich een incident heeft voorgedaan. Om zo terecht te komen bij de 'basisoorzaak'.

- Vergeten aftekenen: de verantwoordelijke van dienst, controleert aan het eind van de dienst of de medicatie is afgetekend. Dit is nog een aandachtspunt, wordt meegenomen naar 2019. Zij kan dan direct vragen of de medicatie wel is gegeven en zorgen dat het als nog wordt

afgetekend. Hierdoor een vermindering van MIC meldingen van het vergeten aftekenen. Er is een lage drempel om MIC-meldingen te doen.



Het aantal MICmeldingen is gedaald door gezamenlijk te werken aan een open aanspreekcultuur en bewustwording van de medewerkers. De kwaliteitsrapportage wordt regelmatig besproken in het werkoverleg met de medewerkers.

3.5 Leiderschap en management

De Manager Avondrust is intensief betrokken bij het primair proces, maar delegeert ook taken zodat niet alle taken op haar schouder terecht komen, maar binnen de organisatie gedragen worden. De Eevers hebben een belangrijke rol in het primaire proces rondom de bewoner, zo doen zij de intake, stellen een zorgplan op, zijn direct contactpersoon voor de familie, voeren de MDO gesprekken en zorgen dat dit wordt vastgelegd en de benodigde acties worden uitgezet.

3.6 Gebruik van hulpbronnen

Zorgkaart Nederland:

In 2018 zijn 9 waarderingen geplaatst op ZorgkaartNederland. Het gemiddelde cijfer van 2018 is een 8,6. Uit de waarderingen blijkt dat de kleinschaligheid gewaardeerd wordt, 'de sfeer is huiselijk'.



Clïenttevredenheidsonderzoek

In 2019 zal door Huize Avondrust zelf een onderzoek worden opgezet, dit in nauw overleg met de cliëntenraad. De voorbereidingen worden binnenkort opgestart.

Materialen en hulpmiddelen

In 2019 zal verder gekeken worden naar de inzet van Domotica.

Facilitaire zaken

Tuin onderhoud vindt plaats door vrijwilligers en zij kunnen zo nodig een beroep doen op een erkend hoveniersbedrijf. Voor overige zaken worden bedrijven ingehuurd.

Financiën en administratie (MKBTR)

De personele en financiële administratie wordt verzorgd door MKBTR. Er is een P&C cyclus opgesteld. De kwartaalcijfers worden gebruikt als stuurinformatie.

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten Zorg

Huize Avondrust werkt op plezierige wijze samen met een aantal organisaties met verschillende disciplines: huisarts, fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist, specialist ouderengeneeskunde (SOG) Pro Persona en apotheek.

Multidisciplinair werken

In 2019 zal gewerkt worden aan het meer multidisciplinair werken. Het voorstel is dat de Specialist Ouderengeneeskunde aanwezig is bij MDO's. MA is bezig met het rondkrijgen van de financiën.

Leveranciersbeoordeling

De procedure van de leveranciersbeoordeling en de inhoudelijke informatie is te vinden in het kwaliteitshandboek.

4. Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren

4.1 Beschrijving van de verbeterparagraaf

De MIC-meldingen worden elke teamvergadering besproken en wanneer daar aanleiding toe is. Met elkaar komen we tot verbeterpunten, die we inzetten in de werkprocessen, periodiek evalueren en indien nodig weer bijstellen (PCDA-cirkel).

De regie van de cliënt en participatie van de mantelzorgers hebben de aandacht. Dit wordt vastgelegd in het zorgplan. Door dit te beschrijven komt er meer inzicht wat de cliënt zelf kan en wordt overbelasting van mantelzorgers eerder signaleerd.

Het was de bedoeling om in 2018 het cliëntportaal in gebruik te nemen. Dit is uitgesteld tot begin 2019.

Alle scholingen hebben als doel de kwaliteit van zorg te verbeteren en ter meerdere kennis van de medewerkers. Dit is opgenomen in het jaarlijkse scholingsplan. De EVV'ers hebben ook een scholing gevolgd.

Huize Avondrust is gecertificeerd voor certificering ISO 9001 – 2015. In september 2018 is het certificaat ontvangen.

4.2 Beschrijving van op welke wijze en met welke interne en externe partijen jaarlijks wordt geëvalueerd en hoe resultaten terugvloeien naar betrokkenen in de zorgorganisatie

Interne evaluatie vindt plaats tijdens de MDO's met het bespreken van de zorgleefplannen.

Externe evaluatie vindt tweemaal per jaar plaats met de apotheker en huisarts m.b.t. medicatieveiligheid. In mei en december heeft een overleg plaatsgevonden.

Aandachtspunten uit de evaluaties, worden omgezet naar verbeterpunten en besproken in werkoverleg of via een bericht in het medewerker portaal gedeeld