

Kwaliteitsjaarverslag 2019



Huize Avondrust

Inleiding

Het kwaliteitsjaarverslag van Huize Avondrust geeft aan waar aan gewerkt is in 2019 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 2019 hebben medewerkers van Huize Avondrust zorg op maat verleend aan ouderen in een kleinschalig familiehuus. 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.

Waardigheid en Trots:

In het eerste kwartaal van 2019 heeft Waardigheid en Trots een scan uitgevoerd binnen Huize Avondrust. De zorgvisie en kernwaarden kwamen ook tot uiting binnen de gesprekken die hiervoor gevoerd zijn.

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 tweede kwartaal is Boer Dental vervangen door Groveko. Vanaf het derde kwartaal is Huize Avondrust gestart met het digitaal aftekenen van medicatie via Boomerweb. Daarnaast is het tuinonderhoud in het derde kwartaal overgegaan naar M. Roelofsen. In het vierde kwartaal is de zorg voor incontinentiemateriaal overgegaan naar Tena. Begin 2019 werd er sporadisch gebruik gemaakt van Q-Care, eind 2019 is dit ontwikkeld tot laagdrempelig, veelgebruikt contact voor zowel wondzorg als decubitus.

1.4 Externe analyse

Aspect	Kansen	Risico's	Maatregelen	Status
Bezettingsnorm: Aanwezigheid op de kleinschalige instelling van	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 bezettingsnorm.	Formatieplan is gereed. Formatie is zowel kwantitatief als kwalitatief op orde. Uit het gesprek met Waardigheid en Trots blijkt dat er goed wordt ingezet op het inzetten van personeel in de directe

voldoende gekwalificeerde medewerkers gedurende 24 uur				zorg.
Bekostiging: Budgetten staan onder druk	<p>Extra gelden verwerven.</p> <p>Huize Avondrust heeft de status wooninitiatief.</p>	<p>Kwaliteit en continuïteit van zorg staat onder druk.</p> <p>PGB's worden niet meer toegekend.</p>	<p>PGB goed benutten.</p> <p>Elke nieuwe bewoner aanmelden voor wooninitiatief.</p> <p>Bewoner moet goede budgethouder hebben.</p> <p>Bewoner betaalt particulier de zorg tot PGB geregeld is.</p>	<p>Alle bewoners hebben een volledig benut PGB en deze worden ook op 1 bewoner na volledig uitbetaald. De verwachting is dat de betaling van deze laatste bewoner binnenkort volgt.</p> <p>Iedere nieuwe bewoner wordt aangemeld voor wooninitiatief.</p> <p>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.</p>

1.5 Interne analyse

Aspect	Kansen	Risico's	Maatregelen	Status
Inzet vrijwilligers	<p>Informele zorg is aanvullend</p>	<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>	<p>Er is een bijeenkomst geweest met bewoners, mantelzorgers/familieleden, vrijwilligers en medewerkers over de samenwerking tussen de formele en informele zorg. Er is besproken wat de taken en verantwoordelijkheden zijn en hoe er nog beter samengewerkt kan worden.</p> <p>Tijdens deze bijeenkomst was er een spreker (brein-</p>

				en omgevingscoach) aanwezig en is er een gezamenlijke maaltijd geweest.
Cultuur-omslag van 'binnen naar buiten' kijken.	Er wordt bewoner-gericht gewerkt in relatie met wat de stakeholders verwachten. Motivatie-verhogend voor de medewerkers Bewoner-tevredenheid wordt daardoor verhoogd.	Wanneer de verwachting niet wordt gecommuniceerd, ontstaat er miscommunicatie.	Inzetten op afstemmen en evalueren om professioneel te kunnen handelen.	In het tweede kwartaal is er een terugkoppeling geweest van de scan die uitgezet is in het kader van Waardigheid en Trots. Eén van de punten die verbetering nodig heeft, gaat over het elkaar aanspreken en de cultuur. In het derde kwartaal is er een Plan van Aanpak opgesteld, wat in 2020 ten uitvoering wordt gebracht.
Elkaar aanspreken en op een professionele manier feedback geven.	Persoonlijke verantwoordelijkheid nemen van de werkzaamheden die uitgevoerd worden.	Aanpassingsvermogen van de medewerkers schiet te kort.	Aanbieden van scholing en training.	In 2019 is er scholing aangeboden volgens het scholingsplan.

1.6 Type zorgverlening en ZZZP-verdeling

Er is zorg verleend aan bewoners met een somatische of PG-zorgvraag. De bezetting was in de laatste maand krap, maar door extra inzet van het personeel (middels overuren) is het gelukt om de zorg te leveren die nodig was.

Tot en met het tweede kwartaal was de ZZZP-verdeling: 1 ZZZP 4, overige ZZZP 5 of 6.

In het derde kwartaal was de ZZZP-verdeling volledig ZZZP 5 of 6.

In het vierde kwartaal was de ZZZP-verdeling: 1 ZZZP 4 (particulier contract), overige ZZZP 5 of 6.

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. Voor bewoners en medewerkers is dit een meerwaarde.

1.8 Identiteitsbeleid

Het identiteitsbeleid is onveranderd gebleven.

In het tweede kwartaal is er aandacht geweest voor het individueel beginnen en eindigen voor en na de maaltijd met de bewoners op eigen kamer.

In het vierde kwartaal is er tijdens de eerder genoemde bijeenkomst gesproken over de invulling van de dagsluiting in de avond. Dit was ook een onderdeel van het cliënttevredenheidsonderzoek wat in december 2019 is uitgezet. Hier wordt in 2020 een definitief besluit over genomen.

1.9 Huisvesting

In 2019 zijn er diverse gesprekken gevoerd ten behoeve van de overname van Huize Avondrust door een andere zorgaanbieder. De plannen van huisvesting zijn daarom nog niet ten uitvoering gebracht. De verwachting is dat er zekerheid geboden kan worden in het eerste kwartaal van 2020.

1.10 Beleid

De documenten ten behoeve van beleid zijn ook in 2019 verwerkt in het kwaliteitssysteem van Visionmanager. Bewoner-gerelateerde beleidsdocumenten (o.a. MIC) zijn opgeslagen in het persoonlijke bewonersdossier.

In het tweede kwartaal van 2019 is er een bezoek geweest van een externe auditor. Deze heeft geen tekortkomingen gesignaleerd waardoor Huize Avondrust voor het komende jaar weer het ISO-certificaat heeft behaald.

1.11 Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen Huize Avondrust

De taak- en functieomschrijving van de medewerkers 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	Januari 2019	December 2019
Helpende	3,61 fte	4,33 fte	6,42 fte
Verzorgende IG	4,55 fte	4,55 fte	2,77 fte
Verpleegkundige	1,00 fte	1,34 fte	0,44 fte
Huishoudelijk medewerker	1,07 fte	1,77 fte	1,22 fte
Activiteiten	0,28 fte	0,28 fte	0,28 fte
Management en scholing	1,01 fte	0,95 fte	0,95 fte
Totaal FTE	11,52 fte	13,22 fte	12,08 fte

Vierentwintig 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

	2018	2019
Januari	0,0 %	0,9 %
Februari	1,0 %	0,4 %
Maart	1,8 %	0,9 %
April	2,4 %	4,9 %
Mei	1,9 %	0,9 %
Juni	2,3 %	1,1 %
Juli	1,4 %	0 %
Augustus	0,4 %	2,8 %
September	0,0 %	0,7 %
Oktober	0,4 %	4,2 %
November	1,6 %	0,6 %

December	0,6 %	1,1 %
<i>Gemiddeld</i>	<i>1,15 %</i>	<i>1,4 %</i>

2.2 Verhouding leerlingen t.o.v. gediplomeerden

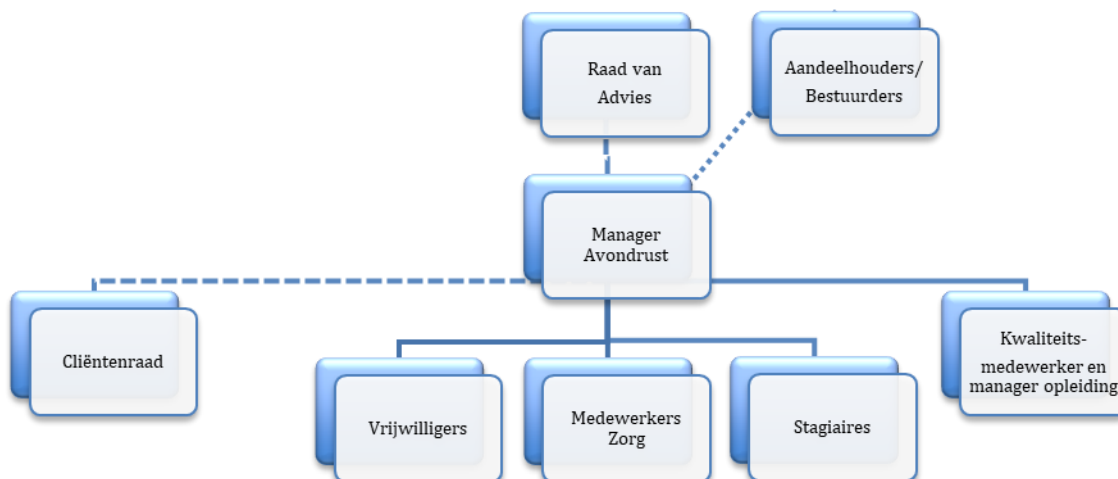
1 leerling is in opleiding voor helpende, 3 leerlingen zijn in opleiding voor Verzorgende IG. 1 medewerker is bezig met het afronden van de HBO-V. Verder zijn de medewerkers gediplomeerd.

2.3 In- en doorstroomcijfers

In 2019 zijn er 2 helpenden (waarvan 1 leerling) en 1 leerling verzorgende IG aangenomen. Er is in december 1 verzorgende IG weggegaan.

2.4 Organogram Huize Avondrust

Het organogram is niet gewijzigd.





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

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De persoonsgerichte zorg en ondersteunend is een bespreekpunt tijdens het MDO. Dit overleg wordt tweemaal per jaar gehouden en als waardevol ervaren door de aanwezigen. In december 2019 is geconstateerd dat er in het afgelopen jaar niet tweemaal per jaar een MDO is geweest voor iedere bewoner. Hiervoor is actie ondernomen en het houden van MDO's wordt met ingang van 2020 weer opgepakt. Daarnaast wordt er in 2020 bij de kwartaalevaluaties aandacht aan besteed.

3.2 Wonen en welzijn

Naar aanleiding van het cliënttevredenheidsonderzoek van 2018 is de wens en behoefte aan meer privacy naar voren gekomen. Deze wens was er ook in 2019, echter is hier nog niet in tegemoet gekomen door de plannen rondom de overname. Zie hiervoor ook 1.9 Huisvesting.

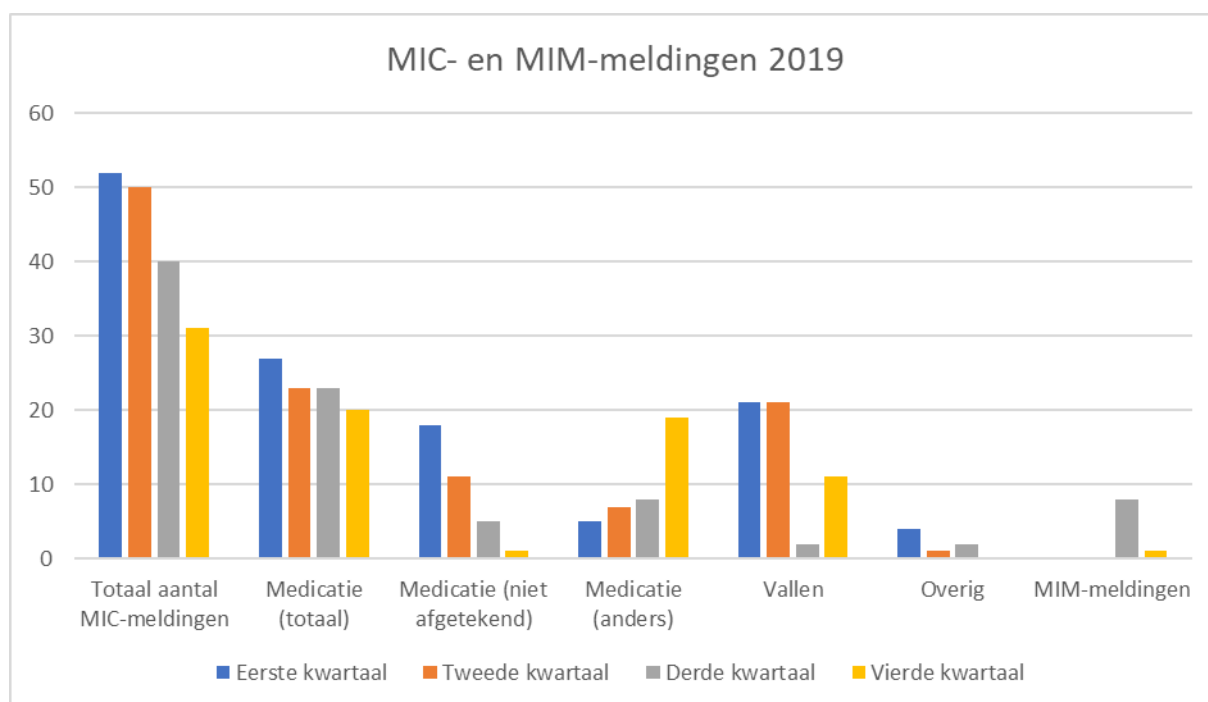
3.3 Veiligheid

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. Met elkaar wordt blijvend gekeken wat helpend kan zijn om te zorgen voor medicatieveiligheid. In het derde kwartaal is er gestart met het digitaal aftekenen van de medicatie via Boomerweb. Dit wordt als een aanwinst ervaren door de medewerkers.
- Decubituspreventie: om meer aandacht te hebben voor decubituspreventie is er een aandachtfunctionaris decubituspreventie aangesteld. Risicoscore in het bewonersdossier wordt indien nodig ingevuld. In het afgelopen jaar is er veel gebruik gemaakt van de expertise van Q-Care voor wondzorg, decubitus(preventie) en hulpmiddelen.
- Veiligheid voor medewerkers: Er is in 2018 een RI&E uitgevoerd, waarna een plan van aanpak is opgesteld, wat ook voor 2019 geldig was. Iedere 3 maanden is er geëvalueerd. ARBO is een vast agendapunt op het werkoverleg. Nieuwe items kunnen daardoor snel besproken worden en aangepakt.
- Voedselveiligheid. Hiervoor maken we gebruik van HACCP voor Kleinschalige woonvormen. De aandachtfunctionaris 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'.



Het aantal MIC-meldingen is over het algemeen gedaald in de loop van 2019. Opvallend is de positieve grote invloed van het digitaal aftekenen van de medicatie vanaf het derde kwartaal. Het is zichtbaar dat vanaf het derde kwartaal ‘anders medicatie’ is gestegen. Hieronder vallen onder andere het gebruik van medicatie buiten de baksterrol en tekortkomingen van de apotheek na het starten met digitaal aftekenen. Een actiepoint hiervoor wordt opgepakt in het eerste kwartaal van 2020. In de verbeterparagraaf (4.1) wordt er ingegaan op de toename van de MIM-meldingen.

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 MA krijgt hierbij ondersteuning van een medewerker die bezig is met het afronden van de opleiding HBO-V. Deze medewerker is ook betrokken bij de directe zorg. De EVVers 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 2019 zijn er 3 waarderingen geplaatst op Zorgkaart Nederland. Het gemiddelde cijfer van 2019 is een 8,0. Er wordt door mantelzorgers/familieleden nauwelijks een waardering ingevuld, terwijl hier

wel aandacht aan besteed wordt door middel van nieuwsbrief en mail. Wel worden er veel directe waardering/aandachtspunten uitgesproken naar de medewerkers van Huize Avondrust.

Cliënttevredenheidsonderzoek

In 2019 is door Huize Avondrust een cliënttevredenheidsonderzoek uitgezet, waarvan de uitkomsten verzameld zijn door de MA. Voor de uitkomsten klik hier..

Materialen en hulpmiddelen

In 2019 zou er verder gekeken worden naar de inzet van Domotica. Dit is echter niet gedaan in verband met de uitstel van de nieuwbouw.

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 in 2019 een P&C cyclus opgesteld. De kwartaalcijfers worden gebruikt als stuurinformatie.

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). Om het aantal MIC-meldingen terug te dringen is er in 2019 gestart met het digitaal aftekenen van medicatie via Boomerweb. In het tweede halfjaar van 2019 werd bemerkt dat de werkafspraken met de apotheek over Boomerweb niet volledig helder zijn. In het eerste kwartaal van 2020 wordt dit opgepakt door het maken van een afspraak met de apotheker.

Naar aanleiding van een aantal MIM-meldingen is er in december 2019 actie ondernomen door het in consult vragen van het CCE (Centrum voor Consultatie en Expertise). Dit zal in 2020 een verder vervolg krijgen.

De regie van de bewoner en participatie van de mantelzorgers hebben de aandacht. Dit wordt vastgelegd in het zorgplan. Door dit te beschrijven komt er meer inzicht wat de bewoner zelf kan en wordt overbelasting van mantelzorgers eerder gesignaleerd. Daarnaast is er in 2019 gestart met Caren Zorgt, wat de mogelijkheid biedt voor de contactpersoon om mee te lezen in het dossier van de bewoner, berichten te sturen en het schrijven van een levensverhaal. Dit alles zal in 2020 verder voortgezet en uitgebreid worden.

In november 2019 is er een bijeenkomst geweest waarin de participatie van mantelzorgers en vrijwilligers is besproken. Dit heeft tot het resultaat geleid dat er meerdere mantelzorgers actief zijn binnen de zorgverlening.

In 2019 is er geen interne audit gehouden over medicatie, wel over het zorgdossier en hygiëne. In 2020 zal de medicatie wel terugkomen in de planning van de interne audits.

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 november heeft een overleg plaatsgevonden.

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