



# Kwaliteitsverslag Huize Spoorzicht 2018



## Inhoud

1. Inleiding .....	3
2. Profiel organisatie .....	4
3. Uitkomsten per hoofdstuk van het kwaliteitskader .....	6
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	6
3.2 Wonen en welzijn .....	7
3.3 Veiligheid .....	8
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit .....	10
3.5 Leiderschap, governance en management .....	12
3.6 Personeelssamenstelling .....	13
3.7 Gebruik van hulpbronnen .....	15
3.8 Gebruik van informatie .....	16

## 1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Huize Spoorzicht over het verslagjaar 2018.

In een kwaliteitsverslag wordt de manier waarop de organisatie en de medewerkers op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor de bewoners bekend gemaakt. Huize Spoorzicht brengt elk jaar een kwaliteitsverslag uit welke is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan.

Het maken van een kwaliteitsverslag is een eis uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitskader is als kwaliteitsstandaard opgenomen in het wettelijk Register van het Zorginstituut Nederland en vormt daarmee per 1 januari 2017 de wettelijke basis voor de kwaliteit van verpleeghuiszorg. Het kwaliteitskader beschrijft wat de bewoner kan verwachten van de dagelijkse interactie met zorgverleners en beschrijft de elementen van kwaliteit die belangrijk zijn in het contact met de bewoner.

Het kwaliteitskader beschrijft ook de randvoorwaarden die een zorgorganisatie op orde moet hebben om de zorg zo goed mogelijk te ondersteunen en vormt een kader voor extern toezicht, inkoop en het contracteren van zorg.

In het kwaliteitskader wordt eveneens uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het lokale leer- en verbeterproces is het belangrijk dat de relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor de betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Daarom wordt dit kwaliteitsverslag gepubliceerd op onze website en aangeleverd aan de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

In 2012 is begonnen met de bouw van Huize Spoorzicht. Op 3 augustus datzelfde jaar hebben we officieel de deuren geopend en zijn de eerste bewoners bij ons komen wonen.

Huize Spoorzicht heeft altijd als onderaannemer gewerkt van de Lelie Zorggroep. Vanaf 2019 leveren we zelf zorg op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) in de vorm van VPT's (Volledig Pakket Thuis) en zijn we niet meer als onderaannemer werkzaam. Onderdeel van de inkoopafspraken van de Wlz is het werken met het kwaliteitskader.

In dit kwaliteitsverslag wordt allereerst het profiel van de organisatie geschetst. Daarna komen achtereenvolgens de volgende onderwerpen aan de orde:

- ❖ Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- ❖ Wonen en welzijn
- ❖ Veiligheid
- ❖ Leren en werken aan kwaliteit
- ❖ Leiderschap, governance en management
- ❖ Personeelssamenstelling
- ❖ Gebruik van hulpbronnen
- ❖ Gebruik van informatie

## 2. Profiel organisatie

Huize Spoorzicht is een particuliere woonzorginstelling met een reformatorische identiteit. We laten ons in onze zorgverlening leiden door het onveranderlijke Woord van God en de Drie Formulieren van Enigheid. Onze identiteit krijgt in de praktijk op verschillende manieren handen en voeten. Met de maaltijden wordt begonnen en geëindigd met gebed en Bijbellezing. Op gezette tijden zingen we bij het orgel een aantal psalmen of liederen. Ons huis kent verschillende huisregels waarin ook onze identiteit tot uitdrukking komt. Als het gaat om de ethische aspecten van zorgverlening, dient onze visie als uitgangspunt.

We willen graag dat iedereen in Huize Spoorzicht zich thuis voelt en dat er geen onduidelijkheid bestaat over de invulling van voor ons belangrijke aspecten. Van onze bewoners wordt daarom gevraagd een aantal elementaire huisregels te onderschrijven. Zo zien we de zondag als een rustdag, waarop we – noodzakelijke gevallen daargelaten – geen bezoek ontvangen. Werkzaamheden die niet noodzakelijkerwijs op zondag hoeven te worden verricht, laten we na. Op deze rustdag is er voor de bewoners gelegenheid om ongestoord hun kerkdienst te volgen. Hiertoe zijn faciliteiten als een internetverbinding en een kerkteléfonoaansluiting beschikbaar.

Huize Spoorzicht is terughoudend als het gaat om het gebruik van moderne media, zoals dvd, radiomuziek en onverantwoord internetgebruik. Het gebruik van televisie is niet toegestaan. Rondom de feestdagen streven we naar soberheid. Bewoners worden zowel schriftelijk als mondeling van onze grondslag en uitgangspunten op de hoogte gebracht voordat het traject van zorgverlening start.

Ons woonzorgcentrum heeft twee woonverdiepingen. Op de begane grond is een open keuken, een eethoek en een ruime huiskamer. Veel gezamenlijke activiteiten worden gedaan in 't Achterhuis', dat is een bijgebouw achter Huize Spoorzicht. In totaal telt het huis veertien individuele zit-/slaapkamers, waarvan er één kan worden ingericht voor een echtpaar. De kamers beschikken over een wastafel, een bed en kastruimte. Daarnaast is er ruimte voor eigen inrichting.

Huize Spoorzicht ligt pal naast de boerderij van de eigenaar. Het huis is gesitueerd in het landelijke buitengebied van Achterberg, aan de voet van de Utrechtse Heuvelrug. De rustieke, landelijke omgeving maakt Huize Spoorzicht tot een prachtige locatie. In een weiland naast het woonzorgcentrum lopen geiten en kippen. Dankzij het ruime erf is er alle gelegenheid om lekker buiten te lopen en te genieten van de ruimte.

### **Visie van Huize Spoorzicht**

*Bij ons kunnen - zorgbehoevende - ouderen wonen en indien nodig worden verzorgd in een sfeer van liefde en respect. Liefde voor de mensen en respect voor het leven. In een warme, vertrouwde omgeving worden bewoners 24 uur per dag naar behoefte begeleid en verzorgd. Aandacht voor onze bewoners staat elke dag opnieuw centraal. Ons gekwalificeerde personeel biedt zorg tot aan het einde van het leven. Vanzelfsprekend staat, ook in deze fase van het leven, de eerbied voor Gods schepping in het algemeen en het menselijk leven in het bijzonder centraal. Om die reden kunnen we in geen enkel opzicht meewerken aan euthanasie. Ons uitgangspunt is dat we op een waardige manier met onze bewoners omgaan en hun wensen respecteren.*

Huize Spoorzicht biedt woonruimte en zorg aan maximaal 15 ouderen. In ons woonzorgcentrum verlenen we complete zorg. Dat kan gaan om lichamelijke zorg, maar ook om zorg wanneer de gedachten en het geheugen minder worden. Het is onze wens om onze bewoners te verzorgen tot het levenseinde. Daarnaast bieden we ook dagbesteding aan voor mensen uit de omgeving van Huize Spoorzicht.

Huize Spoorzicht biedt de volgende zorgvormen en diensten:

- ❖ Langdurige psychogeriatrische zorg op basis van de Wet langdurige zorg (Volledig Pakket Thuis).
- ❖ Langdurige somatische zorg op basis van de Wet langdurige zorg (Volledig Pakket Thuis).
- ❖ Langdurige psychogeriatrische en somatische zorg op particuliere basis.
- ❖ Wijkverpleging op basis van de Zorgverzekeringswet (persoonlijke verzorging en verpleging)\*.
- ❖ Begeleiding groep op basis van PGB, WLZ en particulier.

*\* Deze zorgvorm bieden wij enkel aan ter overbrugging, dit heeft niet onze voorkeur.*

## 3. Uitkomsten per hoofdstuk van het kwaliteitskader

### 3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening, met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een bewoner zo optimaal te laten zijn. Iemand met een zorg en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen.

#### Compassie, Uniek zijn, Autonomie en Zorgdoelen

De zorg die Huize Spoorzicht biedt, wordt per bewoner zeer nauwgezet op individuele omstandigheden en persoonlijke wensen afgestemd. Iedere bewoner is uniek en heeft zijn eigen levensverhaal, wensen, behoeften, zorgen en problemen. Wat voor de ene bewoner een heel prettige omgeving is, kan voor een andere bewoner heel onprettig voelen. We streven ernaar dat vóór alles onze bewoners zich thuis voelen bij onze manier van zorgverlening.

Voorafgaand aan de opname voeren we een intakegesprek met onze potentiële bewoner en zijn of haar mantelzorger/familieid. Dat geeft ons een beter beeld van de specifieke zorgvragen. Tijdens dit gesprek wordt gevraagd naar wat de bewoner heeft meegemaakt in zijn of haar leven, wat hij of zij leuk vindt om te doen, wat hij of zij niet prettig vindt, welke problemen er spelen, wat hij of zij zelfstandig kan en wat niet etc. Deze informatie wordt meteen genoteerd in het ECD. Tevens wordt er een kort verslag gemaakt van het gesprek. Dit verslag wordt ook in het ECD geplaatst, zodat alle zorgmedewerkers hier kennis van kunnen nemen.

In de dagelijkse praktijk proberen we zoveel mogelijk de structuur te volgen die mensen in hun vorige situatie gewend waren. Om dat goed op elkaar af te stemmen, heeft iedere bewoner een eigen verzorgende als aanspreekpunt. Tevens beschikken we over persoonlijke zorgdossiers, waarin de situatie en de wensen van de bewoners gedetailleerd zijn opgenomen.

Iedere bewoner met een WLZ-indicatie heeft na inhuizing binnen 24 uur een voorlopig zorgplan. Dit plan wordt opgesteld door de EVV-er aan de hand van het intakegesprek, de overdracht van de vorige zorgorganisatie en/of de verpleegkundige overdracht van het ziekenhuis en informatie uit de WLZ-indicatie. In het zorgplan staan in ieder geval de volgende zaken: waar is hulp bij nodig, het dieet, de medicatie en de eerste contactpersoon bij calamiteiten. Het zorgplan wordt digitaal gemaakt in het ECD. Het zorgplan wordt binnen zes weken definitief. De bewoner of diens vertegenwoordiger ondertekent dit plan.

Voor de bewoners die zorg krijgen vanuit de Zorgverzekeringswet wordt ook binnen 24 uur door de verpleegkundige een voorlopig zorgplan opgesteld. De wijkverpleegkundige komt binnen een week na de start van de zorg bij de bewoner langs om de indicatie te stellen. Hierna wordt het zorgplan definitief gemaakt en ondertekend door de bewoner.

Minimaal twee keer per jaar wordt het zorgplan geëvalueerd met in ieder geval de bewoner en diens vertegenwoordiger. Het plan wordt waar nodig bijgesteld en opnieuw ondertekend.

Alle bewoners binnen Huize Spoorzicht maakten in 2018 gebruik van een van de huisartsen van Huisartsenpraktijk Nieuw Rhenen of Huisartsenpraktijk de Grebbe, waar Huize Spoorzicht samenwerkingsovereenkomsten mee heeft.

### Onbegrepen gedrag

Onbegrepen gedrag is in het kader van persoonsgerichte zorg en ondersteuning van belang. Het is belangrijk te weten hoe bewoners het beste hun zorg kunnen ontvangen, waarbij ze zo min mogelijk hinder ondervinden van het feit dat hun gedrag niet begrepen wordt. Iemand goed leren kennen, onbegrepen gedrag in kaart brengen en psychofarmaca afbouwen, zijn zaken die meer dan voorheen een belangrijke rol spelen bij inzorgname in een verpleeghuis.

Indien er sprake is van onbegrepen gedrag bij een bewoner wordt in eerste instantie in overleg met de huisarts de Specialist Ouderengeneeskunde ingeschakeld (SOG). De SOG geeft een advies. Bij ernstige gedragsproblematiek kan zij ervoor kiezen een psycholoog in te schakelen. In het bewonersplan van de bewoner wordt beschreven op welke wijze het best met de bewoner kan worden omgegaan indien er sprake is van onbegrepen gedrag. Hierbij is ook betrokkenheid van de mantelzorgers en familie belangrijk.

## **3.2 Wonen en welzijn**

Deze paragraaf gaat over de wijze waarop de zorgverleners en de zorgorganisatie in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van bewoners en hun naasten en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de bewoner een rol, maar is de woon- en leefomgeving waarin de bewoner die zorg ontvangt, eveneens van groot belang voor zijn kwaliteit van leven. Hieronder wordt beschreven op welke wijze Huize Spoorzicht hier invulling aan geeft.

### Zingeving

Tijdens het intakegesprek met de bewoner en zijn of haar mantelzorger/familielid in Huize Spoorzicht komen de mogelijkheden, wensen en behoeften ter sprake. Dit vormt de basis voor het zorgplan. We proberen zo veel mogelijk te weten te komen over de bewoner. Onze medewerkers zijn er niet alleen om bewoners de benodigde zorg te verschaffen, maar lezen bijvoorbeeld ook met bewoners uit de Bijbel als zij dat zelf niet meer kunnen. Wanneer bewoners met levensvragen zitten, kan door onze medewerkers contact worden gezocht met een ambtsdrager van de kerkelijke gemeente. Ze zijn er helemaal voor onze bewoners en begrijpen de wensen, de verlangens en de vragen die er kunnen leven.

### Zinvolle tijdsbesteding, familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Ons woonzorgcomplex biedt uitstekende mogelijkheden voor verschillende zinvolle activiteiten. In huis worden door ons activiteiten verzorgd als breien, kaarten maken of een spelletje doen. Wanneer bewoners dat leuk vinden, kunnen ze meehelpen met activiteiten als koken en de was doen. Zowel de huiskamer, het erf als het bijgebouw kunnen voor de activiteiten worden gebruikt.

Er is alle gelegenheid om bij mooi weer lekker buiten te zitten, een eindje te lopen op het erf, of even naar de geiten en kippen te kijken die in de wei lopen.

Niet alleen onze eigen bewoners bieden we een nuttige dagbesteding, ook ouderen die in de omgeving van ons huis wonen zijn van harte uitgenodigd om mee te doen. We willen op die manier graag iets betekenen voor ouderen in de lokale gemeenschap. Mensen die nog zelfstandig wonen, maar behoefte hebben aan ontmoeting en gezelligheid, zijn van harte welkom om deel te nemen aan ons dagbestedingsprogramma.

De activiteiten worden afgestemd op de persoonlijke situatie van de bewoners. Het activiteitenaanbod wordt aangepast aan de mogelijkheden, beperkingen, wensen en de behoeften. Waar mogelijk worden de bewoners gestimuleerd op persoonlijk, cognitief, sociaal, emotioneel en communicatief gebied.

Binnen de kaders van de Bijbelse identiteit, worden voor zover mogelijk, de talenten van de bewoners ontplooit of in stand gehouden. Er is aandacht voor de werk- en leefsfeer. Bewoners moeten zich bij onze dagbesteding thuis en veilig kunnen voelen.

De professionele begeleiding wordt aangevuld met vrijwilligers. Deze vrijwilligers ontvangen leiding van de begeleider. De vrijwilligers hebben een ondersteunende rol. Zij dragen geen verantwoordelijkheid voor de zorg en begeleiding van de bewoner. In 2018 waren 10 vrijwilligers bij ons werkzaam.

In 2018 hebben we ook nog een aantal uitstapjes gemaakt en evenementen georganiseerd. We hebben o.a. een rommelmarkt georganiseerd, we zijn naar het Heemkundig Museum geweest en in december 2018 hebben we een eindejaarsbijeenkomst georganiseerd voor de bewoners, de familieleden, de vrijwilligers en medewerkers.

#### Netwerk en sociale wijkfunctie

De activiteiten en ontmoetingen moeten ertoe leiden dat de kwetsbare ouderen kunnen blijven deelnemen aan het sociale leven, zodat ze niet aan de zijlijn hoeven te staan. Huize Spoorzicht wil niet alleen een op zichzelf gerichte kleinschalige woonvoorziening zijn. Wij bieden de mogelijkheid voor mensen uit de buurt om deel te nemen aan onze dagbesteding, bijvoorbeeld voor eenzame ouderen.

#### Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Alle bewoners worden verzorgd op basis van de zorgbehoefte en de persoonlijke behoefte. Deze afspraken worden in het zorgplan vastgelegd. Binnen 24 uur na opname beschikt elke bewoner over een voorlopig zorgplan. Binnen zes weken na opname is er een definitief zorgplan. Het zorgplan wordt opgesteld door de EVV-er in samenspraak met de bewoner zelf en zijn of haar familie. De bewoner of diens familie kan ervoor kiezen zelf de was te doen of gebruik te maken van de wasverzorging van Huize Spoorzicht.

#### Wooncomfort

Binnen Huize Spoorzicht wonen mensen op basis van scheiden wonen en zorg. Dit betekent dat de bewoners hun appartement zelf huren. Bewoners kunnen dus uiteraard ook zelf hun appartement naar wens inrichten. We hebben een interieurverzorgster die de appartementen en de algemene ruimten binnen Huize Spoorzicht schoon houdt.

### **3.3 Veiligheid**

Deze paragraaf gaat over het zoveel mogelijk voorkomen van vermijdbare schade bij bewoners en het leren van veiligheidsincidenten. Werken aan veiligheid is een belangrijk onderdeel in het geheel en moet berusten op een cultuur van openheid, met elkaar bespreken van risico's en het van elkaar leren van fouten.

#### Veilig melden van incidenten

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid van Huize Spoorzicht is het leren van fouten. Binnen Huize Spoorzicht kunnen medewerkers incidenten (bijvoorbeeld medicatie-incidenten, valincidenten, agressie-incidenten), gevaarlijke situaties én vermoedens van ouderenmishandeling melden via het ECD. Deze meldingen worden direct vanuit het ECD naar de teamleidster gestuurd. De teamleidster beoordeelt de ernst van de melding en bekijkt wat er mee gedaan is. Zonodig bespreekt de teamleidster de melding met de betrokken medewerker(s) en vraagt/kijkt na, bijvoorbeeld na een valincident, ongewenst gedrag of een ernstige medicatiefout, of de huisarts en de familie van de bewoner is ingelicht.



In 2018 zijn tijdens de werkoverleggen met alle medewerkers de meldingen besproken en is inhoudelijk op de meldingen ingegaan. Wanneer er meerdere (bijna) incidenten werden gemeld van dezelfde bewoner, is beoordeeld of er sprake is van een gewogen risico en daarmee of het een geaccepteerd risico is. Dit is dan in het zorgplan vastgelegd. Op deze manier worden samen met de bewoner de keuzes scherper gemaakt, inclusief impact en mogelijke gevolgen en wordt meer naar preventieve maatregelen gezocht.

In 2019 gaan wij starten met een aandachtsvelder incidenten en een incidentencommissie.

#### Medicatieveiligheid

Binnen Huize Spoorzicht zijn de 'Veilige principes in de medicatieketen' geïmplementeerd. Het medicatieproces is opgenomen in het medicatiebeleid. In 2018 hebben wij een eigen medicatieveiligheidsbeleid opgesteld, omdat wij per 1 januari 2019 zelfstandig zorg zijn gaan leveren.

We hebben met de apotheek, waar wij mee samenwerken, afgesproken dat we vanaf 2019 in januari/februari een jaaroverzicht ontvangen met alle medicatie die onze bewoners hebben gebruikt het afgelopen jaar. Hieruit kunnen wij informatie halen over het antipsychoticagebruik en antibioticagebruik binnen onze organisatie en dit vergelijken met Huis de Merwede, de organisatie uit ons Lerend Netwerk.

Bij een verandering in de medicatie wordt dit gemeld aan de bewoner en de familie van de bewoner. Daarnaast wordt dit gerapporteerd in het ECD en wordt de medicatielijst (door de apotheek) aangepast. Medicatiereviews zijn in 2018 nog niet uitgevoerd. Al onze cliënten vallen onder huisartszorg. De apotheek is in gesprek met de huisartsen over een jaarlijkse medicatiereview, omdat dat juist bij de doelgroep van Huize Spoorzicht belangrijk is.

Elke week worden de medicatiekarren nagekeken op o.a. houdbaarheid en volledigheid van de medicatie en welke medicatie wel en niet wordt gebruikt. In 2018 was de verpleegkundige verantwoordelijk voor medicatie. In 2019 zal dit de aandachtsfunctionaris medicatie zijn.

Medicatie-incidenten worden geregistreerd in het ECD. Deze incidenten worden besproken met het team.

#### Decubituspreventie

Bij alle bedlegerige bewoners en bewoners die in een rolstoel zitten wordt elke dag tijdens de ADL door de zorgverlener goed gecontroleerd op huidletsel. Zo nodig worden passende maatregelen getroffen om het huidletsel te laten genezen en om verder huidletsel te voorkomen. Daarnaast wordt elk halfjaar een risicosignalering uitgevoerd op huidletsel, voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel. Wanneer een bewoner een verhoogd risico heeft op het ontwikkelen van decubitus wordt dit opgenomen in het zorgplan en wordt zo nodig een zorgdoel opgesteld.

In 2018 hebben drie van onze bewoners te maken gehad met decubitus categorie 2 of hoger. Er heeft casuïstiekbespreking plaatsgevonden hierover. Voor twee van deze bewoners hebben we ook de wondverpleegkundige ingeschakeld.

#### Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Huize Spoorzicht maakt enkel gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen indien er goedkeuring is van de huisarts/familie en het M&M formulier is ondertekend.

#### Preventie van acute ziekenhuisopnamen

De ongeplande ziekenhuisopnamen per doelgroep worden bijgehouden door de teamleidster. Daarbij wordt de reden van de opname opgenomen (vallen / heupfractuur, luchtweginfectie/urinewegsinfectie,

delier, CVA, onbegrepen gedrag of overig). De ongeplande ziekenhuisopnamen worden altijd met het team besproken. Inzicht in de oorzaken van de opnamen kunnen leiden tot structurele verbeteringen.

In 2018 zijn vijf gevallen gemeld waarbij sprake is geweest van een ongeplande ziekenhuisopname. Bij een bewoner was de oorzaak een delier, bij een bewoner was de oorzaak een luchtweginfectie en bij de andere drie bewoners viel de oorzaak van de acute ziekenhuisopname in de categorie 'overig'.

Hoewel ongeplande ziekenhuisopnamen niet altijd te vermijden zijn, probeert Huize Spoorzicht wel om ongeplande ziekenhuisopnamen te voorkomen door:

- ❖ Actief beleid op valpreventie;
- ❖ Protocollen en werkinstructies regelmatig te evalueren, bij te stellen en kenbaar te maken onder de medewerkers;
- ❖ Actueel houden van het zorgplan. Zo is altijd inzichtelijk welke zorg de bewoner precies nodig heeft en welke afspraken er gemaakt zijn over bijvoorbeeld het aantrekken van het juiste schoeisel en welk hulpmiddel de bewoner gebruikt om zich te verplaatsen.

### 3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Deze paragraaf gaat over de wijze waarop Huize Spoorzicht op lerende wijze zorg draagt voor optimale zorg en verzorging voor bewoners.

#### Kwaliteitsbeleid

Huize Spoorzicht werkt continue aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en is continue op zoek naar verbetering en vernieuwing. Vandaar dat ook bij ons gewerkt wordt met de PDCA-cyclus. Daarbij is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg de basis om de bewoner juist te kunnen bedienen.

In 2017 maakte Huize Spoorzicht nog gebruik van alle protocollen, beleid, documenten en formulieren van de Lelie Zorggroep. In 2018 zijn we alle benodigde documentatie (beleid, procedures, protocollen etc.) zelf op gaan stellen aan de hand van de thema's uit het Kwaliteitskader. Let wel alleen 'waar nodig' willen we werken met protocollen en werkinstructies, dit wordt onder andere bepaald door de wensen (kennis/kunde) van onze medewerkers. Alle documentatie is geüpload in ons digitale kwaliteitshandboek. Zo kunnen onze medewerkers vanaf elke plek, op elk gewenst tijdstip deze documenten raadplegen.

In 2018 zijn onder andere de volgende acties ondernomen om de kwaliteit binnen Huize Spoorzicht te verbeteren:

- ❖ We zijn overgegaan van het ECD Qsuite naar ONS van Nedap. Dit is voor ons een gebruiksvriendelijker systeem. Alle medewerkers hebben hier een training voor gevolgd;
- ❖ Alle medewerkers hebben een scholing mondzorg gehad;
- ❖ Alle medewerkers hebben een training gehad in het gebruik van het kwaliteitshandboek;
- ❖ De medewerkers zijn geschoold in de voorbehouden en risicovolle handelingen;

#### Kwaliteitsaudit

In opdracht van Lelie zorggroep verzorgt Novire jaarlijks de zogenaamde Lelie zorggroep Improvement Scan. Dit in verband met het feit dat Lelie zorggroep zich als hoofdaannemer op onafhankelijke wijze vergewist van de kwaliteit en continuïteit van zorg bij de zorgpartners.

Bij Huize Spoorzicht is de scan sinds 2014 afgenomen, toen de samenwerking gestart is tussen Huize

Spoorzicht en Lelie zorggroep. De laatste scan is uitgevoerd op 15 januari 2019 over onderzoeksperiode 2018. De in de rapportage vermelde belangrijkste conclusies en aanbevelingen waren:

*Huize Spoorzicht heeft zich door de jaren heen ontwikkeld tot een lerende en stabiele organisatie gericht op het algehele welbevinden van haar bewoners; zowel op het gebied van wonen en service als op het gebied van professionele zorg. Dit doet zij vanuit haar missie op geheel eigen wijze met begrip van de reguliere geldende methodische en organisatorische vereisten.*

*Vanuit de samenwerking met en het toezicht vanuit Lelie zorggroep heeft Spoorzicht zoveel mogelijk aanbevelingen en adviezen ter harte genomen met betrekking tot methodische zorg en het kwaliteits- en veiligheidsbeleid. Daarin is de organisatie steeds zelfstandiger geworden en heeft het blijk gegeven van het lerend vermogen en stevig leiderschap.*

*Nu de samenwerking met Lelie zorggroep en daarmee het toezicht (m.b.v. de improvement scans) beëindigd is, is het een uitdaging voor Huize Spoorzicht om de eigen organisatie qua beleid, kwaliteit en veiligheid geheel zelfstandig te toetsen en te blijven verbeteren en bestendigen.*

*De volgende aanbevelingen geven we mee:*

- ❖ *Het overgaan naar een nieuw ECD kan een risico vormen voor de continuïteit van methodisch werken en rapporteren. De steekproef vanuit Lelie zorggroep wees hier al op. Het is goed dat de teamleider en EVV-ers hier strak op blijven sturen.*
- ❖ *De rol van de teamleider is van buitengewoon groot belang vanwege de kennis en expertise die zij in de loop der tijd heeft opgebouwd van methodisch werken, de PDCA cyclus en het KMS. Ook haar stevige manier van methodisch coachen en bevragen is daarbij van essentieel belang.*

In 2019 zullen we gaan starten met interne audits. We zullen twee medewerkers aanstellen die twee tot drie keer per jaar gaan toetsen of de organisatie zich houdt aan de doelstellingen en bijbehorende werkafspraken. De interne auditcommissie zal verslag uitbrengen aan de teamleidster en de bestuurder en de resultaten en eventuele verbetervoorstellen zullen besproken worden met alle collega's. Daarnaast willen we ons eigen interne auditteam een audit laten doen bij ons lerend netwerk. We zullen hiervoor een auditplanning opstellen.

#### Deel uitmaken van een lerend netwerk

Huis de Merwede uit Sliedrecht maakt deel uit van ons lerend netwerk. Naar een tweede organisatie zijn we nog op zoek. Binnen ons lerend netwerk:

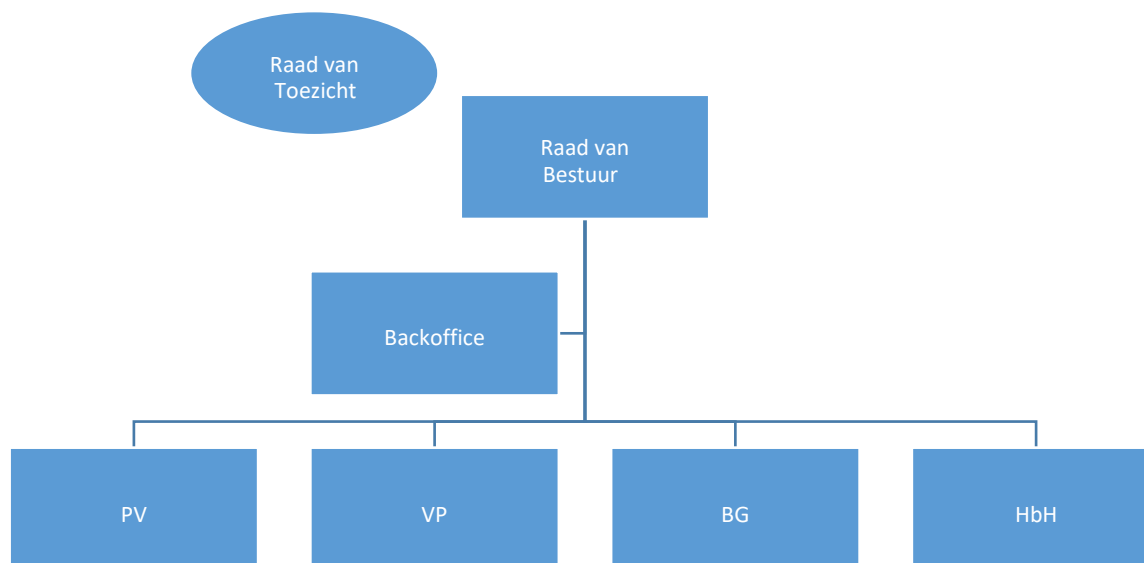
- ❖ Wisselen we ideeën, ervaringen, vragen etc. uit over het kwaliteitsmanagementsysteem op basis van het kwaliteitskader;
- ❖ Bespreken en vergelijken we de gegevens over aard en prevalentie van medicatie (psychofarmaca en antibiotica);
- ❖ Leggen we het kwaliteitsplan- en verslag aan elkaar voor en bespreken we dit.

### 3.5 Leiderschap, governance en management

Deze paragraaf gaat over de aansturing en governance van Huize Spoorzicht die faciliterend zijn voor kwaliteit.

#### Organogram

De organisatiestructuur van Huize Spoorzicht ziet er als volgt uit:



#### Raad van Toezicht

Huize Spoorzicht werkte in 2018 nog in onderaanneming bij de Lelie Zorggroep en had daarom nog geen eigen Raad van Toezicht. In 2018 is een start gemaakt met werven van leden voor de Raad van Toezicht. Eén lid is gevonden, dhr. Top. Voor het tweede lid stond eind 2018 nog een vacature open.

#### Raad van Bestuur

Huize Spoorzicht wordt bestuurd en vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur wordt gevormd door de heer Van Dijk, de oprichter van Huize Spoorzicht.

De Raad van Bestuur vindt het belangrijk op de hoogte te zijn van wat er speelt op de werkvloer van Huize Spoorzicht, waar de medewerkers mee bezig zijn en wat hun bezig houdt en is daarom veel op de werkvloer te vinden. Er wordt een praatje gemaakt met de bewoners en er wordt gesproken met medewerkers. Zo houdt de Raad van Bestuur ook feeling met het primaire proces.

#### Bewonersraad

In 2018 is een start gemaakt met het werven van leden voor onze cliëntenraad. Deze moet per 1 januari 2019 actief zijn.

### 3.6 Personeelssamenstelling

Deze paragraaf gaat over de samenstelling van het personeel. Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde zorg worden geleverd.

#### Personele situatie

Om de zorg te kunnen leveren heeft Huize Spoorzicht eigen zorgmedewerkers in dienst. We werken zoveel mogelijk met vaste medewerkers op vaste bewoners. Huize Spoorzicht beschikt over ruim voldoende gekwalificeerd personeel, zoals is opgenomen in de onderstaande tabel. De medewerkers vallen onder de cao-VVT. Er wordt nauwelijks gewerkt met ZZP-ers. Een enkele keer wordt een ZZP-er ingehuurd voor een nachtdienst.

Functie	Aantal	Fte	Niveau
Helpende	4	1,56	2
Helpende plus	2	1	2
Verzorgende IG	9	6	3
Verpleegkundige	2	0,7	4
Activiteitenbegeleidster gediplomeerd	1	0,33	4
Activiteitenbegeleidster	2	1,09	-
Interieur	1	0,78	-

Tabel 2: Overzicht personeel in dienst per december 2018.

#### *Bestuurder*

De bestuurder van Huize Spoorzicht is de heer Van Dijk uit Rhenen. De heer Van Dijk begon in 2000 een biologische geitenhouderij. Het aantal geiten op de boerderij groeide de jaren daarna gestaag, inmiddels heeft de heer Van Dijk zo'n 1100 geiten. Al jarenlang huurde de heer Van Dijk landbouwgrond van de burens. Totdat deze grond, inclusief de woning en schuren, te koop kwam te staan. De heer Van Dijk wilde de grond graag hebben. Na overleg met de gemeente is een wijziging van het bestemmingsplan aangevraagd, zodat hij een particulier woonzorgcentrum konden realiseren. Inmiddels bestaat Huize Spoorzicht al ruim 6,5 jaar.

#### *Teamleidster*

Als leidinggevende in onze woonvorm staat de teamleidster. Zij onderhoudt de contacten met familieleden en is het aanspreekpunt voor de zorgmedewerkers en de administratief medewerkers. De teamleidster legt verantwoording af aan de Raad van Bestuur.

#### *Zorgmedewerkers*

Binnen de zorgteams hebben we een mix van professionals met niveau 2, niveau 3 en niveau 4. Tijdens de ochtenddienst zijn er altijd minimaal drie zorgmedewerkers aanwezig op de woongroep. Tijdens de dagdienst en avonddienst zijn er twee zorgmedewerkers. Overdag is er altijd een verpleegkundige aanwezig of bereikbaar. Tijdens de nachtdienst is er een zorgmedewerker op 14 bewoners en de bestuurder als achterwacht.

#### *Huishoudelijke zorg*

Huize Spoorzicht heeft twee huishoudelijk medewerkster in dienst. De kern van de functie is het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden in de gezamenlijke ruimtes en op de slaapkamers van de bewoners. Hierbij wordt de zelfredzaamheid van de bewoner zo veel mogelijk gestimuleerd of in stand gehouden.

### Administratieve ondersteuning

Voor de administratieve ondersteuning zijn vier administratief medewerkers actief. De administratief medewerkers doen onder andere de personeelsadministratie, de salarisadministratie en ondersteunen bij kwaliteitsvraagstukken.

### Vrijwilligers

In december 2018 waren tien (vaste) vrijwilligers werkzaam binnen Huize Spoorzicht.

### Leerlingen en gediplomeerden

Huize Spoorzicht is een erkend leerbedrijf. Huize Spoorzicht is aangesloten bij Calibris. In 2018 hebben we drie stagiaires begeleid:

- ❖ Stagiaire Verzorgende IG, verkorte opleiding via Zorg & Werk Academy te Ede. Stagiaire heeft door middel van deze stage de opleiding kunnen afronden.
- ❖ Stagiaire Verzorgende IG, verkorte opleiding via het LOI, stagiaire loopt gemiddeld 2 dagen per week stage, hoopt zomer 2019 opleiding af te ronden.
- ❖ Stagiaire Verzorgende IG via het Hoornbeek college te Amersfoort gedurende 20 weken. Stage is met een goed resultaat afgerond.

### Verzuim

Het ziekteverzuim in 2018 bedroeg 2.5%.

### In- en uitdiensttreding

Gedurende het jaar 2018 zijn de volgende medewerkers in- en uitgestroomd:

<b>Totaal instroom</b>			<b>Totaal uitstroom</b>		
<i>Functie/niveau</i>	<i>FTE</i>	<i>Personen</i>	<i>Functie/niveau</i>	<i>FTE</i>	<i>Personen</i>
Verzorgende IG	2,28	3	Verzorgende IG	1,84	5
Helpende	1,34	2	Helpende	0,89	1
Leerling Verzorgende IG leerjaar 3	0,33	1	Leerling Verzorgende IG leerjaar 3	0,39	1
Verpleegkundige	0,11	1			
Leerling Helpende leerjaar 1	0,83	1			

### Voorbehouden en risicovolle handelingen

Voorbehouden en risicovolle handelingen worden binnen Huize Spoorzicht alleen uitgevoerd door zorgverleners die bevoegd en bekwaam zijn. Om te zorgen dat medewerkers bekwaam blijven worden continu trainingen, scholingen en klinische lessen georganiseerd. Deze werden in 2018 nog verzorgd door de Lelie Zorggroep.

Huize Spoorzicht was in 2018 nog via de Lelie Zorggroep aangesloten bij Vilans en had daardoor toegang tot alle protocollen voor voorbehouden, risicovolle en overige handelingen. Vanaf 2019 hebben we zelf een overeenkomst met Vilans.

### 3.7 Gebruik van hulpbronnen

Deze paragraaf gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

#### Vastgoed

Huize Spoorzicht is gevestigd in huis pal naast de boerderij van de bestuurder van Huize Spoorzicht. De bestuurder neemt kleine klusjes voor zijn rekening, eventueel samen met een vrijwilliger. Dit betreft het algemeen onderhoud aan de appartementen en de gezamenlijke ruimtes. Voor het grote onderhoud hebben wij een onderhoudscontract afgesloten met een extern bedrijf.

#### Leveranciers en samenwerkingspartijen

We hebben diverse leveranciers en samenwerkingspartijen aan ons gebonden. Hieronder worden de belangrijkste genoemd waar we in 2018 mee hebben samengewerkt.

#### **Belangrijkste leveranciers en samenwerkingspartijen:**

Leveranciers en samenwerkingspartijen	Taak/product/samenwerking
Peter Spek	Domotica
Van der Perk Beveiliging	Alarmsysteem/brandmeldsysteem
De Kantoor specialist	ICT
Albij B.V.	Financiële administratie
Altiplano B.V.	Kwaliteit, kwaliteitshandboek en cliëntenadministratie
BCS HRM & Salarisadministratie BV	Personeelszaken
Apotheek Deys	Farmaceutisch proces
Huisartsenpraktijk Nieuw Rhenen / Huisartsenpraktijk de Grebbe	Medische zorg
Zorggroep Charim	(Para)medische zorg
Medipoint	Medische hulpmiddelen
Huis de Merwede	Lerend netwerk
Coop Achterberg	Boodschappen

#### ICT

##### *Kwaliteitshandboek*

Huize Spoorzicht maakt gebruik van een kwaliteitshandboek. Dit handboek is door alle medewerkers op elk moment te benaderen via een beveiligde toegang op internet. In het handboek zijn alle procedures, protocollen, beleidsdocumenten en formulieren van Huize Spoorzicht opgenomen.

##### *ECD*

Huize Spoorzicht werkte in 2018 met het elektronisch cliëntendossier Qsuite van Novire. In november 2018 zijn we gestart met ONS van Nedap. Dit vormde een risico voor de continuïteit van methodisch werken en rapporteren. Echter bleek de overstap een goede stap geweest. ONS is voor ons een gebruiksvriendelijker systeem, waarin de medewerkers snel alle informatie kunnen vinden die ze nodig hebben en waarin de PDCA-cyclus beter wordt gevolgd.

### *Domotica*

Wij maken gebruik van domotica. Echter willen wij alleen domotica inzetten als dit het welzijn van onze bewoners bevordert. Ons uitgangspunt is dat wij de mensen in principe zoveel mogelijk vrijheid geven bij ons in huis.

## **3.8 Gebruik van informatie**

Deze paragraaf gaat over het actief gebruik maken van alle bronnen van informatie.

### Bewonerstevredenheid

In 2018 is de bewonerstevredenheid gemeten tijdens de halfjaarlijkse evaluatiegesprekken met de bewoners en de vertegenwoordigers. De bewoners/familie vullen (na de bespreking) een cliëntbelevingsformulier in, waarin onder andere de aanbevelingsvraag is opgenomen. Aan de hand van deze vraag kan de NPS-score berekend worden. Het cliëntbelevingsformulier is in 2018 door 9 respondenten ingevuld. Een bewoner gaf een 10, twee bewoners een 9 en zes bewoners een 8 op de vraag zij de organisatie zouden aanbevelen bij familie en vrienden. 100% van onze bewoners heeft dus een 8, 9 of 10 gegeven en beveelt ons dus aan bij familie en vrienden.

Er zijn geen concrete verbetermaatregelen genomen n.a.v. de tevredenheidsonderzoeken in 2018.

Vanaf 2019 staan we ingeschreven bij Zorgkaart Nederland en gaan we onze bewoners stimuleren om ook via die weg Huize Spoorzicht te beoordelen. Dit kan worden gebruikt voor verbetering en voor keuze-informatie voor potentiële bewoners.

### Klachten

Alle bewoners ontvangen voor of bij inzorgname een informatiemap waarin gewezen wordt op de interne klachtenregeling. Daarnaast is een aparte folder over de klachtencommissie beschikbaar. Bewoners kunnen klachten melden aan direct betrokkene(n), aan de teamleidster en aan de Raad van Bestuur, waarna de klacht eventueel nog voorgelegd kan worden aan de klachtenfunctionaris of de externe, onafhankelijke geschilleninstantie. In 2018 waren wij nog aangesloten bij de klachtenfunctionaris en de onafhankelijke geschilleninstantie van de Lelie Zorggroep. Vanaf 2019 zijn we aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg.

Huize Spoorzicht heeft in 2018 geen officiële klachten ontvangen.