



Kwaliteitsverslag Huize Spoorzicht 2020



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	8
3.3 Veiligheid	8
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	11
3.5 Leiderschap, governance en management	12
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 2020.

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 via een beschrijvend overzicht uitkomsten van de plannen en acties aan de orde op het terrein van:

- ❖ 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 er begonnen en geëindigd met gebed en Bijbellesing. 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 dertien 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.

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.
- ❖ Begeleiding groep op basis van PGB, Wlz, Wmo en particulier.

3. Uitkomsten per hoofdstuk van het kwaliteitskader

In de volgende paragrafen zullen we per hoofdstuk uit het kwaliteitskader toelichten hoe Huize Spoorzicht invulling geeft aan de normen.

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/familie lid. 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. Het zorgplan wordt digitaal gemaakt in het ECD. Het zorgplan wordt binnen zes weken definitief. De bewoner of diens vertegenwoordiger ondertekent dit plan.

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 2019 nog gebruik van een van de huisartsen van Huisartsenpraktijk Nieuw Rhenen of Huisartsenpraktijk de Grebbe. Sinds september 2020 is de huisartsenzorg volledig overgenomen door Huisartsenpraktijk Ederveen

Na aanleiding van het inspectiebezoek in 2019 en de opmerkingen m.b.t. de maaltijden is er per 1 januari 2020 gestart met het werken met nieuwe serveerpannen. Reacties van bewoners en personeel en vrijwilligers zijn positief. Ook is er een nieuwe tafelindeling geprobeerd om zo de contacten tussen de bewoners te bevorderen. Tijdens de teamvergadering is er een evaluatiemoment geweest, in de zomerperiode was er sprake van afzwakking omdat ook de vrijwilligers tijdelijk niet aanwezig waren ten gevolge van de COVID-pandemie. Na de teamvergadering in september 2020 is dit weer opgepakt.

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/familieelid 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 bij de wei met geiten en kippen te kijken.

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 bewoners.

Vanwege de COVID-19 pandemie is het tijdelijk niet mogelijk geweest op deel te nemen aan de dagbesteding voor cliënten uit de omgeving. Wel is er met regelmaat vanuit de activiteitenbegeleiding contact geweest met deze cliënten en familie en is de dagbesteding zo snel de situatie het weer toeliet herstart. Eerst gescheiden van de cliënten van Huize Spoorzicht, later weer gezamenlijk.

In 2020 is het niet mogelijk geweest om uitjes te organiseren met de vrijwilligers, wel is er door middel van een geschenk aandacht geweest voor de waardering van de vrijwilliger.

Met de medewerkers wordt er zo'n twee keer per jaar een uitje georganiseerd. Deze uitjes worden door de medewerkers zelf en gedeeltelijk met de bestuurder georganiseerd. Ook wordt er gedacht aan teambuilding door bijvoorbeeld een spel te spelen. In 2020 is er geen personeelsuitje geweest vanwege de maatregelen.

Tot op dit ogenblik is er een aangepaste bezoekenregeling, zolang de maatregelen rondom COVID-19 van kracht zijn. Bezoekplan/regeling wordt gedeeld met bewoners/familieleden en de bewonersraad van Huize Spoorzicht.

In december 2020 heeft Huize Spoorzicht te maken gehad met een uitbraak van het COVID-19, bijna alle bewoners zijn besmet geraakt. Een bewoner is in het ziekenhuis opgenomen en uiteindelijk aan de gevolgen hiervan overleden. Ook verschillende medewerkers zijn besmet geraakt in deze periode. In 2021 zal tijdens de teamvergadering een evaluatie plaatsvinden.

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 eenzame ouderen die een indicatie voor dagbesteding hebben. Er is in 2020 een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de gemeente Rhenen voor het leveren van dagbesteding vanuit de Wmo.

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.

Het aandachtsveld incidenten is in 2020 voortgezet. De medewerker bekijkt de incidenten, onderneemt indien nodig actie en geeft bijzonderheden door aan de teamleidster. 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. 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 er meer naar preventieve maatregelen gezocht.

In de volgende paragraaf is informatie opgenomen over de acties vanuit de meldingen.

Medicatieveiligheid

Binnen Huize Spoorzicht zijn de 'Veilige principes in de medicatieketen' geïmplementeerd. Het medicatieproces is opgenomen in het medicatiebeleid.

Na aanleiding van de MIC-meldingen in 2020 viel ons op dat medicatie op afwijkende tijden met regelmaat terugkomt in de meldingen als vergeten door medewerker. Er is een wekker gezet op de telefoon om dit te verbeteren, maar het knelpunt blijft terugkomen. Ook heeft er een incident plaatsgevonden met het toedienen van verkeerde medicatie. In overleg met de apotheek hebben wij daarom een organisatie ingeschakeld die beschikt over een elektronisch voorschrijfsysteem i. De eerste contacten met deze organisatie (N-care) zijn gelegd en we hopen dit in 2021 te gaan implementeren.

In maart 2020 heeft een medicatiereview plaatsgevonden met de apotheker en de verpleegkundige. Er zijn aan de hand hiervan wat wijzigingen doorgevoerd. Zo is er bijvoorbeeld gestart met de Vitamine D i.v.m. COVID-19. Meerdere keren hebben de verpleegkundige en de apotheker dit geëvalueerd. Zolang de pandemie voortduurt blijft dit een advies. Vanaf 2021 zal de medicatiereview plaatsvinden met de huisarts/apotheker en verpleegkundige van Huize Spoorzicht.

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.

De apotheek levert voor elke bewoner een actueel medicatieoverzicht. Mochten er wijzigingen zijn dan wordt er weer een nieuwe geleverd. Deze worden verzameld in de medicatiemap in de ruimte waar de medicatie bewaard wordt.

Er is jaarlijks een evaluatie met de apotheek en de verpleegkundige/teamleider. Vragen vanuit het team worden in dit overleg meegenomen en het verslag van het overleg wordt met het team gedeeld.

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 2020 is er een samenwerking geweest met de wondverpleegkundige van Charim. Zij heeft begin maart 2020 een scholing gegeven m.b.t. wondzorg. Op dit moment wordt er nagedacht over het invoeren van een aandachtveld wondzorg, omdat hierin deskundigheidsverbetering nodig is.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

In principe maken wij alleen gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen als de bewoner hier zelf mee instemt. Indien het toch noodzakelijk om onvrijwillige zorg toe te passen doen wij zo kort mogelijk en op de minst ingrijpende manier. Ook voor het raadplegen van de minst ingrijpende manier gebruiken wij de Alternatievenbundel van Vilans. Wij doorlopen een stappenplan waarin we onderzoeken wat de situatie is van de bewoner, de noodzaak van onvrijwillige zorg, en de mogelijkheid tot andere oplossingen. Dit doen wij in overleg met de bewoner en zijn wettelijk vertegenwoordiger en met de steun van collega's en deskundigen. Hierbij kijken we steeds opnieuw of de onvrijwillige zorg nog nodig is en er vrijwillige alternatieven zijn.

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/urine-infectie,

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 2020 zijn drie gevallen gemeld waarbij sprake is geweest van een ongeplande ziekenhuisopname. Bij een bewoner was de oorzaak hoge koorts, niet meer aanspreekbaar dus antibiotica kon niet meer toegediend worden, bij een bewoner was de oorzaak decompensatie/hartfalen en bij de andere bewoner 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 2020 maakte Huize Spoorzicht opnieuw gebruik van het kwaliteitshandboek MyDMS. Alle documentatie is geüpload in ons digitale kwaliteitshandboek. Zo kunnen onze medewerkers vanaf elke plek, op elk gewenst tijdstip deze documenten raadplegen. We zijn continu bezig met het opnieuw opstellen en updaten van de documenten in het kwaliteitshandboek.

In 2020 zijn onder andere de volgende acties ondernomen om de kwaliteit binnen Huize Spoorzicht te verbeteren:

- ❖ De medewerkers zijn geschoold in de voorbehouden en risicovolle handelingen.
- ❖ Alle medewerkers hebben een scholing wondzorg bijgewoond.
- ❖ De scholing palliatieve zorg die gepland stond in 2020 kon vanwege de COVID-19 pandemie niet doorgaan en staat gepland voor januari 2021.

Kwaliteitsaudit

In mei 2020 en december 2020 heeft de interne audit medicatieveiligheid plaatsgevonden door twee medewerkers. Uitkomsten van deze audit zijn besproken in het teamoverleg. Er heeft een evaluatie plaatsgevonden met de teamleider en de auditoren en er is opgemerkt dat er verbetering zichtbaar is.

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 steeds op zoek. Binnen ons lerend netwerk:

- ❖ Wisselen we ideeën, ervaringen, vragen etc. uit over het kwaliteitsmanagementsysteem op basis van het kwaliteitskader;
- ❖ Leggen we het kwaliteitsplan- en verslag aan elkaar voor en bespreken we dit.
- ❖ Bespreken we lopende dingen zoals bezoeken rondom de pandemie.
- ❖ Bespreken van de mogelijkheid om bij elkaar een audit uit te voeren. Dit is tot op heden nog niet gelukt ook i.v.m. COVID pandemie.

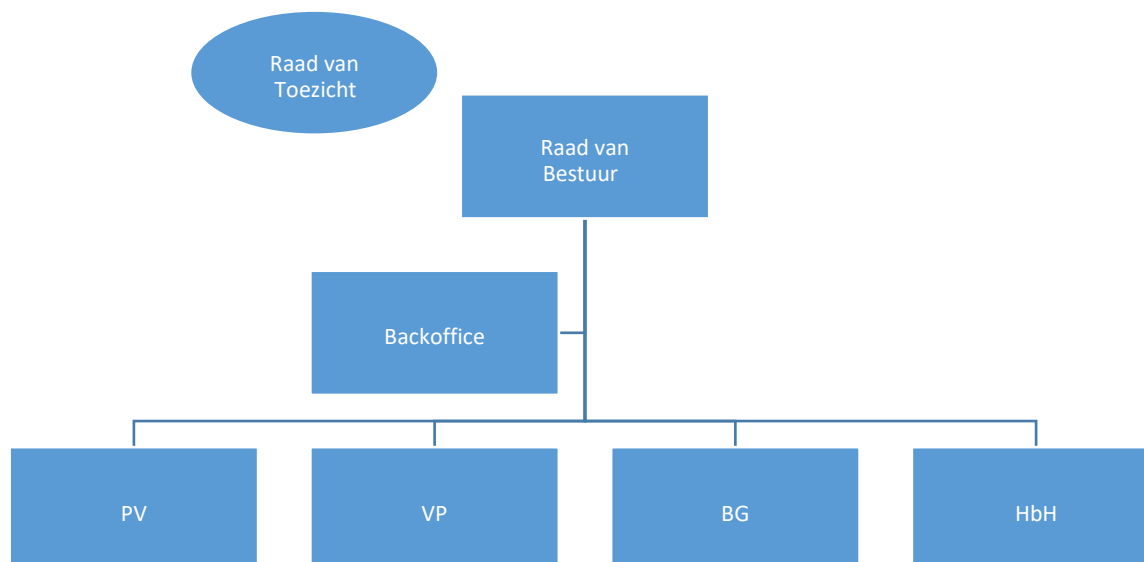
De aandachtsvelders hebben op dit moment nog eenmaal per jaar een evaluatie met de teamleidster. Twee keer, zoals eerst benoemd in het verslag van 2019, is op dit moment niet nodig i.v.m. de kleinschaligheid en korte lijntjes. De aandachtsvelders incontinentie/medicatie en incidenten komen niet gezamenlijk in een overleg bij elkaar, omdat tot nu toe is gebleken dat dit niet nodig is. Uitkomsten van de overleggen worden in de teamvergadering besproken en gedeeld met het team door middel van verslaglegging.

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 beschikt per 2020 over een Raad van Toezicht. Leden zijn Dhr. E Top en Dhr. J van Dijke. Drie keer per jaar vindt er een vergadering met het bestuur van Huize Spoorzicht plaats en een werkbezoek en kennismaking met de bewonersraad wordt in 2021 gepland.

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 2019 zijn we gestart met een bewonersraad. Dit doen we in samenwerking met Huis de Merwede. Twee maal per jaar wordt er een overleg gepland. Hierin wordt in het eerste half jaar het kwaliteitsverslag van het vorige jaar besproken. In het tweede half jaar wordt het kwaliteitsplan voor het komende jaar besproken. Verder worden de tevredenheidsmetingen besproken en eventuele verbeterpunten en acties hieruit. Daarnaast worden de punten besproken die vanuit de bewoners/familieleden komen en die op dat moment relevant zijn.

Voordat er een bewonersraadvergadering is krijgen alle contactpersonen van de bewoners een mail met daarbij de vraag of ze punten hebben die ze besproken willen hebben in de vergadering en of er mensen

zijn die zitting willen hebben in de vergadering. Hiervoor is een speciaal mailadres aangemaakt bewonersraad@huizespoorzicht.nl.

Nadat de vergadering plaats heeft gevonden worden de notulen en de daarbij horende verbeterpunten en acties op het prikbord in Huize Spoorzicht gehangen en ook naar alle contactpersonen gemaïld. Bewoners en/of familie kunnen hierop laagdrempelig hun reactie geven.

In 2020 heeft de bewonersraadvergadering door middel van Teams alleen plaatsgevonden in december. Eerder is niet mogelijk geweest door COVID-19. Er is wel nauw contact met de bewonersraad geweest m.b.t. de bezoeksregeling.

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.

Overzicht personeel in dienst per niveau

Functie	Aantal	Fte	Niveau	KW gelden*
Helpende	1	0,02	2	
Helpende plus	2	0,36	2	*
Verzorgende IG	9	6,38	3	
Verpleegkundige	3	0,84	4	
Activiteitenbegeleidster gediplomeerd	2	0,72	4	*
Activiteitenbegeleidster	1	0,44	-	
Gastvrouw	4	0,73	-	*
Interieur	2	1,2	1&2	
Leerling verzorgende IG leerjaar 3				
Leerling Helpende leerjaar 2	2	1,34	2	
Leerling Verpleegkundige niveau 4	1	0,39	4	
Totaal	27	12.4	x	

Dit overzicht is per november 2020

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.

Gastvrouwen

Elke avond met uitzondering van het weekend is er een gastvrouw aanwezig. Gezien de toenemende zorgzwaarte is het toezicht in de huiskamer van belang. De gastvrouwen werken in de avond en ook een aantal ochtenden per week voor ondersteuning bij het koken en ook toezicht, ondersteuning in de huiskamer. Overige ochtenden is er een vrijwilliger aanwezig.

Vrijwilligers

In december 2020 waren 4 (vaste) vrijwilligers werkzaam binnen Huize Spoorzicht. Het aantal vrijwilligers is afgenomen door COVID. Een aantal vrijwilligers is op leeftijd, waardoor zij het risico te groot vinden om het werk te verrichten bij kwetsbare ouderen.

Leerlingen en gediplomeerden

Huize Spoorzicht is een erkend leerbedrijf. Huize Spoorzicht is aangesloten bij Calibris. In 2020 is er kortdurend een stagiaire geweest voor 2 dagen per week. In wederzijds overleg is besloten om de stage af te breken. Verder is er gedurende 2020 geen stagiaire geweest.

Begin februari 2020 hebben wij een BBL-leerling niveau 2 overgenomen van een andere organisatie, omdat deze geen erkenning meer had. Met de andere leerling (helpende niveau 2 opleiding) gaat het goed. Beiden hopen begin 2021 hun opleiding af te ronden. Verder is in september 2020 een collega verzorgende IG gestart met de opleiding voor Verpleegkundige niveau 4.

Verzuim

Het ziekteverzuim is mede door de COVID-19 pandemie gestegen naar 2,5%.

In- en uitdiensttreding.

Gedurende 2020 is een helpende plus niveau 2 uitgestroomd. Een verzorgende IG is voor 20 uur aangenomen en een leerling Verzorgende IG heeft de opleiding afgerond. Een eerstverantwoordelijk verzorgende is van 24 uur naar 16 uur gegaan en met zwangerschapsverlof geweest.

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. Vanaf 2019 hebben we zelf een account bij Vilans. De bijscholingen voor de voorbehouden en risicovolle handelingen worden 1 keer per 3 jaar gevolgd bij Zorg en Werk Academy te Ede. Er wordt jaarlijks een scholingsplan opgesteld.

Zorg en Werk Academy kan ook de bijscholingen leveren die op korte termijn georganiseerd moeten worden bij bijvoorbeeld een nieuwe bewoner of wijziging in de zorgsituatie.

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 2020 mee hebben samengewerkt.

Belangrijkste leveranciers en samenwerkingspartijen:

Leveranciers en samenwerkingspartijen	Taak/product/samenwerking
Peter Spek	Domotica + ICT
Van der Perk Beveiliging	Alarmsysteem/brandmeldsysteem
SDB	Financiële administratie
Altiplano B.V.	Kwaliteit, kwaliteitshandboek en cliëntenadministratie
BCS HRM & Salarisadministratie BV (tot eind 2020)	Personeelszaken
Apotheek Deys	Farmaceutisch proces
Huisartsenpraktijk Ederveen	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 maakt gebruik van ONS van Nedap, ONS is voor ons een gebruiksvriendelijker systeem, waarin de medewerkers snel alle informatie kunnen vinden die ze nodig hebben en waarin de PDCA-cyclus weer beter wordt uitgevoerd. In najaar 2020 is er een uitbreiding geweest door het onderdeel Planning en Roosteren in te voeren. Voordeel hiervan is dat de ingevoerde en gefiatteerde uren gelijk doorgevoerd kunnen worden naar de salarisadministratie. Deze doorvoering van de uren zal per 1 januari 2021 ingezet worden. In 2021 staat als actiepoint het invoeren van Caren-zorgt op de agenda.

Domotica

In 2020 is er een periode geweest dat er geen bezoek mogelijk was in Huize Spoorzicht vanwege de COVID-19 pandemie. Er is toen raambezoek ingezet door middel van een geluidsinstallatie. Ook is WhatsApp bellen ingezet, zodat er dagelijks contact mogelijk was zowel voor de bewoner als familie. Dit was een goede tussentijdse oplossing, maar toch was er een zeer sterke behoefte om weer in dezelfde ruimte aanwezig te zijn, al is het op 1,5 meter afstand. Gelukkig kon dit gedurende het jaar weer.

3.8 Gebruik van informatie

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

Bewonerstevredenheid

In 2020 is de bewonerstevredenheid gemeten tijdens de halfjaarlijkse evaluatiegesprekken met de bewoners en de vertegenwoordigers. De bewoners/familie vullen (na de bespreking) één keer per jaar het cliëntbelevingsformulier in. Daarnaast wordt familie gevraagd om met de bewoner Zorgkaart Nederland in te vullen.

- De gemiddelde score m.b.t. clientbeleving is een 8.7
- De gemiddelde score op Zorgkaart Nederland is een 8.9

Ten opzichte van 2019 laat deze score een lichte stijging zien.

Klachten

Huize Spoorzicht heeft ook in 2020 geen officiële klachten ontvangen.