

Kwaliteitsverslag 2021



Locaties:

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

MEI 2022



Zorghuis de Huiskamer



Zorghuis Scholtenhagen



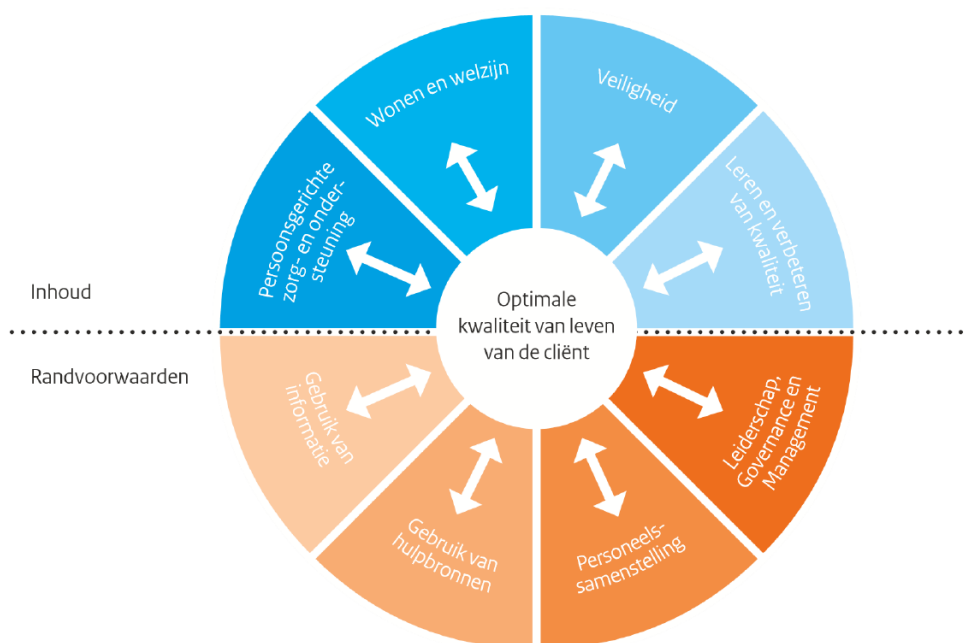
Zorghuis Huize Scherpenzeel

Inleiding

Sinds 2017 wordt in de Nederlandse verpleeghuizen gewerkt aan 'kwalitatief goede zorg' op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuizen. Dit Kwaliteitskader is ook van toepassing op initiatieven die een alternatief bieden op de reguliere verpleeghuiszorg, wij als Zorghuis Twente zijn er hier één van. Bewoners bij Zorghuis Twente zijn meer dan hun zorgvraag. Zorghuis Twente zorgt voor een veilig, geborgen huis waar mensen met hun toenemende psychische en somatische beperkingen liefdevol worden verzorgd, passend bij het individu, zonder voorbij te gaan aan professionele waarden en voorschriften.

In dit kwaliteitsverslag lichten we onze resultaten van 2021 toe en beschrijven we hoe wij invulling gaven aan de kwaliteit van zorg en bedrijfsvoering.

Gert Renes,
Algemeen directeur



Inhoud

Inleiding.....	2
Inhoud.....	3
1. Profiel Zorghuis Twente.....	4
Visie en kernwaarden	4
Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling	5
Omzetprognose 2021.....	6
2. Profiel Personeelssamenstelling.....	7
3. Toelichting op onderwerpen Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	9
3.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	9
3.2. Wonen en welzijn.....	10
3.3. Veiligheid.....	12
3.4. Leren en werken aan kwaliteit.....	15
3.5. Leiderschap, governance en management.....	18
3.6. Personeelssamenstelling.....	20
3.7. Gebruik van hulpbronnen	22
3.8. Gebruik van informatie	24
4. Samen leren en verbeteren	26
4.1 Samen leren en verbeteren	26
4.2 Organisatie-brede onderwerpen	26
4.3 Zorghuis Scholtenhagen.....	27
4.4 Zorghuis De Huiskamer	27
4.5 Zorghuis Huize Scherpenzeel	27
4.6 Evaluatie en terugkoppeling van de resultaten	27

1. Profiel Zorghuis Twente

Visie en kernwaarden

Zorghuis Twente is een verzamelnaam van een drietal zelfstandige Zorghuizen, te weten:

- Zorghuis de Huiskamer te Denekamp (start 2013),
- Zorghuis Scholtenhagen in Haaksbergen (start 2015)
- Zorghuis Huize Scherpenzeel in Goor (start 2019, oprichting in 2017)

Onze drie huizen zijn allen aan de rand van de (dorps)kern gelegen, tegen het landelijk gebied aan.

Zorghuis Twente biedt uitstekende 24-uurs zorg (verpleging, verzorging en begeleiding) voor ouderen met een intensieve zorgbehoefte. “Tijd is aandacht” is ons motto. We vinden het vooral belangrijk om zoveel mogelijk geluksmomenten aan het leven van onze bewoners toe te voegen. Daarnaast wil Zorghuis Twente het wonen binnen een van de Zorghuizen financieel betaalbaar houden voor ieder inkomen.

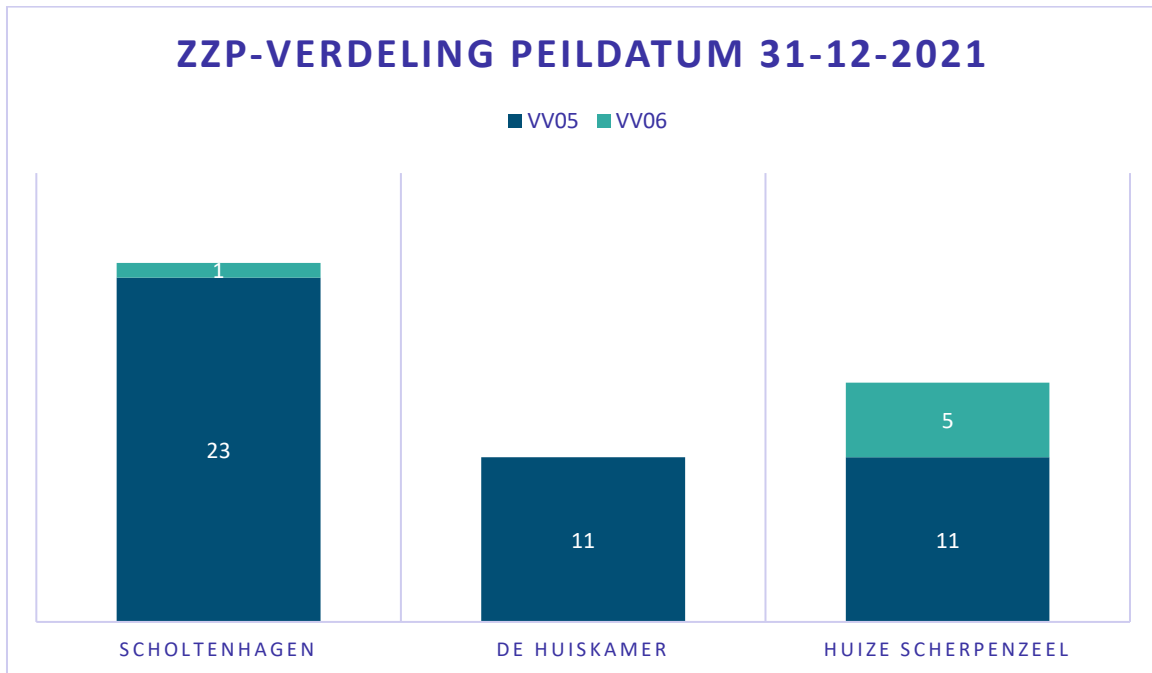
Onze zorgteams bestaan uit betrokken, bevlogen zorgverleners. Zij zijn de belangrijkste factor in het welzijn van onze bewoners. We willen hen daarom in staat stellen hun vak zo goed mogelijk uit te voeren en voorwaarden scheppen waardoor zij kwalitatief hoogwaardige zorg kunnen leveren aan onze bewoners.

Wij willen het welzijn van onze bewoners bevorderen door hen een vertrouwde, huiselijke omgeving en dagelijkse geluksmomenten te bieden. Goed en vers eten, lekker naar buiten om te wandelen, tuinieren, genieten van muziek en samen koffie drinken; net als thuis.

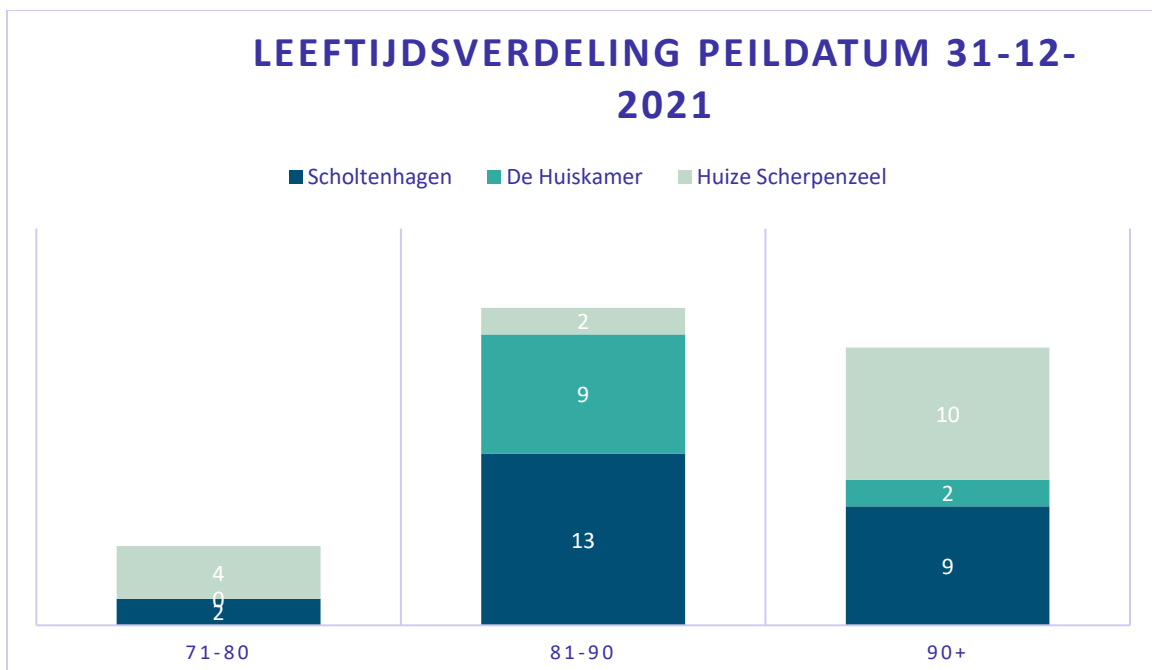
We werken belevingsgericht. We nemen de tijd om onze bewoners echt te leren kennen en stemmen de zorg af op de persoonlijke levensgeschiedenis, wensen en behoeften.

Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling

Zorghuis Twente levert zorg aan cliënten met een somatisch en/of psychogeriatrisch ziektebeeld en een WLZ-indicatie, zonder behandeling. Cliënten die bij ons willen wonen moeten om zorg van ons te kunnen ontvangen tenminste een ZP VV05 toegewezen hebben gekregen. In onderstaand overzicht staat het aantal cliënten in zorg en de verdeling naar ZP weergegeven, gesplitst naar de drie locaties.

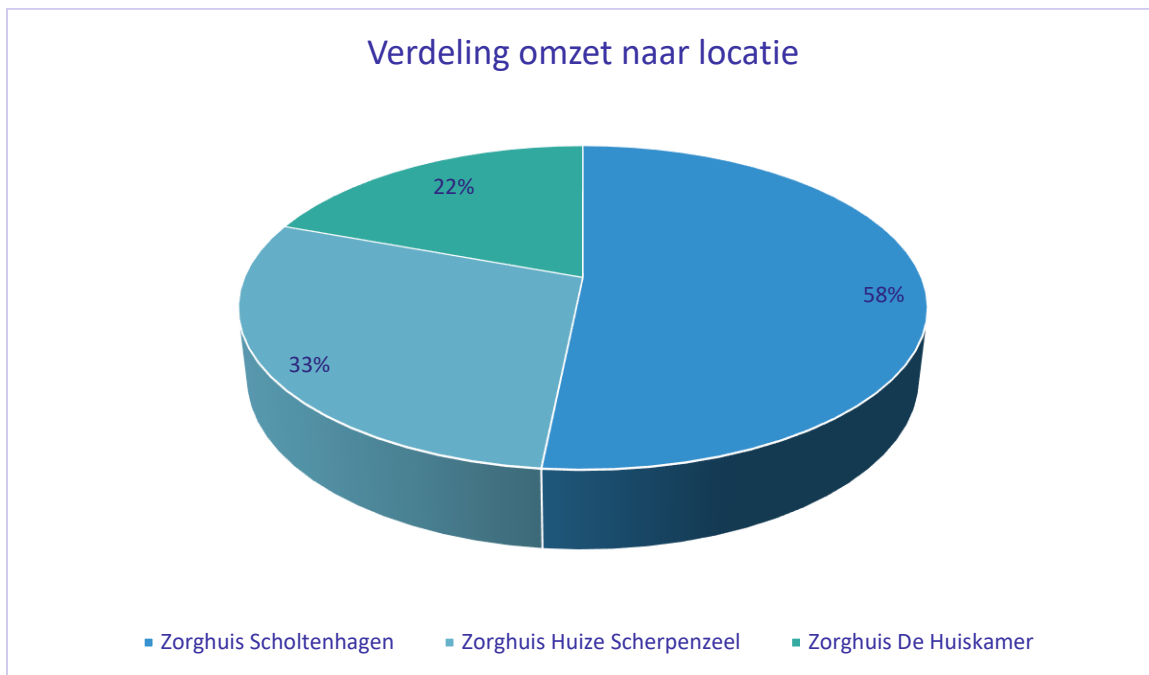


De leeftijdsverdeling van onze cliënten wordt weergegeven in onderstaand overzicht.



Omzetprognose 2022

De verwachte omzet voor 2022 bedraagt € 4.442.000.



2. Profiel Personeelssamenstelling

De samenstelling naar functie en opleidingsniveaus op de verschillende locaties ziet er als volgt uit:

Aantal medewerkers naar functie & opleidingsniveau (peildatum december 2021)

	Scholtenhagen	De Huiskamer	Huize Scherpenzeel
<i>Gastvrouw (MBO-1/2)</i>	4	4	2
<i>Helpende (MBO-2)</i>	5	1	2
<i>Verzorgende-IG (MBO-3)</i>	17	6	6
<i>Verpleegkundige (MBO-4)</i>	5	1	2
<i>Verpleegkundige (HBO)</i>	0	0	1
<i>Leerling BBL/deeltijdroute</i>	3	3	3
<i>Oproepkracht (volgen zorgopleiding, nog niet gediplomeerd)</i>	4	3	2
<i>Totaal</i>	38	18	18

Aantal medewerkers overhead (werkzaam op/ voor alle locaties) (peildatum december 2022)

	Alle locaties
<i>Kapster</i>	3
<i>Technische dienst</i>	1
<i>Managementassistent</i>	1
<i>Financieel medewerker</i>	1
<i>Ondersteunend kwaliteitsverpleegkundige</i>	1
<i>Zorg/ vestigingsmanager</i>	3

<i>Psycholoog</i>	1
<i>Totaal</i>	11

Aantal vrijwilligers per locatie (peildatum december 2021)

	Scholtenhagen	De Huiskamer	Huize Scherpenzeel	Totaal
<i>Vrijwilligers</i>	13	2	8	17

Overige personele kengetallen

<i>Categorie</i>	<i>Percentage</i>
<i>Verloop</i>	16 %
<i>Ratio personeelskosten / omzet</i>	83 %

3. Toelichting op onderwerpen Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

3.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg benoemt vier aandachtsgebieden voor persoonsgerichte zorg:

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

Bewoners bij Zorghuis Twente zijn meer dan hun zorgvraag. Wij vinden het belangrijk dat onze zorgverleners cliënten écht leren kennen. Hoe zag hun leven eruit voordat ze in het Zorghuis kwamen wonen? Wat heeft hen gevormd tot wie ze zijn? Waar genieten ze van? Hoe is het voor hen om afhankelijk te zijn van zorg? Om hierin te voorzien wordt, als zij in het zorghuis komen wonen, naast de zorgbehoefte ook voor elke cliënt in zijn of haar LableCare zorgdossier het volgende vastgelegd:

- Hoe wil de hij/zij graag aangesproken worden
- Levensverhaal
- Interesses en persoonlijke kenmerken
- Zorgbeleving
- Cliëntcontacten
- Wensen rondom levenseinde

LableCare werd binnen Zorghuis Twente in maart 2019 geïmplementeerd. Dit elektronisch cliëntendossier helpt zorgverleners het gesprek aan te gaan met bewoners en naasten. Het voorziet in de behoefte de wensen, afspraken en behoeften van bewoners op methodische, transparante en begrijpelijke wijze vast te leggen. De zorgbehoefte wordt vastgelegd aan de hand van de 15 basisbehoeften van de Care Dependency Scale. Per basisbehoefte worden zorgafhankelijkheid, gewoonten, wensen, zorgactiviteiten en activiteiten voor naasten en vrijwilligers vastgelegd. Tevens wordt bij het aanbrenge van wijzigingen standaard vastgelegd hoe en in overleg met wie de wijziging tot stand is gekomen. Naasten hebben de mogelijkheid om een account voor MijnLableCare aan te vragen. Zij kunnen daarmee meelesen in het zorgdossier van hun naaste.



Zorgafspraken worden altijd gemaakt in samenspraak met de bewoner en zijn naasten. Voor elke bewoner wordt minimaal eens per halfjaar een evaluatiegesprek ingepland met zijn of haar vertegenwoordiger en de EAV'er.

In 2022 willen we medewerkers die ná de implementatie van LableCare bij ons in dienst zijn getreden (en om die reden destijds niet de klassikale scholing hebben gevolgd) bijscholen in het gebruik van LableCare. Met name het opstellen en bijhouden van het zorgplan conform onze richtlijn is hierin een speerpunt. Tevens blijven wij periodiek onze zorgdossiers auditten om de kwaliteit te monitoren en bevorderen.

3.2. Wonen en welzijn

Wonen en welzijn bevat volgens het kwaliteitskader verpleeghuiszorg de volgende aandachtsgebieden:

- Zingeving
- Zinnvolle tijdsbesteding
- Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding
- Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
- Wooncomfort: Gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting.

Wij vinden het belangrijk dat al onze bewoners zich thuis voelen bij Zorghuis Twente. In het zorgdossier staan, indien het voor de bewoner een rol speelt, voorkeuren voor wat betreft religie en zingeving vastgelegd.

Verschillende van onze bewoners die daar behoefte aan hebben, ontvangen regelmatig bezoek van een pastoraal medewerker. Het organiseren en plannen van activiteiten en de werving/inzet van vrijwilligers vallen onder de verantwoordelijkheid van de vestigingsmanagers. Elke locatie heeft een activiteiten-jaarplanning, zowel grote (bijv. ballooning, kerstmarkt) als kleine (creatief, spelletjes, wandelen) activiteiten worden hierin vermeld.



We bieden onze bewoners een dagstructuur aan met activiteiten die passend zijn bij hun individuele behoeften. De gezamenlijke momenten (maaltijden, koffie, hapje/drankje 's avonds) dragen bij aan het voorkomen van eenzaamheid.

Wensen en behoeften van bewoners met betrekking tot de persoonlijk verzorging zijn vastgelegd in het zorgdossier.

Zorghuis Twente heeft eigen kapsters in dienst die op alle locaties werken. Ook is er een samenwerking met een pedicure waar bewoners gebruik van kunnen maken.

Op al onze locaties zijn vrijwilligers betrokken. Zij ondersteunen bijvoorbeeld tijdens koffiemomenten of ondernemen activiteiten met bewoners. Ook doen we hierin een beroep op de mantelzorgers/familieleden. Een deel van de familieleden doet dit op incidentele basis, anderen zijn structureel aanwezig om een bijdrage te leveren.

Er werken op onze locaties gastvrouwen die zich voornamelijk focussen op het verzorgen van de maaltijden en de interieurverzorging. Er wordt dagelijks vers gekookt, waar mogelijk samen met bewoners.



Vanaf 1-12-2021 heeft elke locatie een eigen vestigingsmanager welke onder andere verantwoordelijk is voor het welzijns- en activiteitenaspect en de inzet van vrijwilligers. We beschikken reeds over een fijne groep vrijwilligers waardoor wat ons de mogelijkheid biedt meer aandacht te schenken aan activiteiten en persoonlijk contact. We zijn voornemens om in 2022 extra vrijwilligers te werven zodat we nog meer voor onze bewoners kunnen organiseren.

3.3. Veiligheid

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg beschrijft de volgende thema's basisveiligheid:

- Medicatie
- Decubitus
- Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen
- Ziekenhuisopname

Medicatie

Medicatie wordt in de meeste gevallen voorgeschreven door de huisarts (de hoofdbehandelaar), de specialist ouderengeneeskunde, of, in sommige gevallen een andere betrokken specialist. De apotheek is verantwoordelijk voor het leveren van de medicatie, de zorgmedewerkers van Zorghuis Twente zijn verantwoordelijk voor het beheer, gereedmaken en toedienen van medicatie. Werking van medicatie wordt geëvalueerd door huisarts (of specialist) in samenspraak met de bewoner, zijn naaste, de apotheker en de verpleegkundige/verzorgende-IG van Zorghuis Twente. Tijdens elke dienst is een verpleegkundige of verzorgende-IG aanwezig die verantwoordelijk is voor het delen van de medicatie.

Medicatie wordt zoveel mogelijk geleverd in baxter weekrollen, dit verkleint de kans op medicatiefouten. Sinds maart 2019 wordt gebruik gemaakt van het toedienregistratiesysteem N-care. Hierin kunnen zorgmedewerkers inzien welke medicatie zij op welk moment moeten toedienen en tekenen zij dit ook af. Ook de 'dubbelcheck' voor risicomedicatie is met N-care goed ingericht.

Tussen huisarts, apotheker, verpleegkundige en vestigingsmanager van Zorghuis Twente vindt jaarlijks de medicatiebeoordeling polyfarmacie plaats. Deze werkwijze, vastgelegd in de richtlijn 'Polyfarmacie bij ouderen' (IGJ) moet voorkomen dat kwetsbare ouderen ongewenste medicatie gebruiken.

Medicatiefouten worden altijd als incidentmelding geregistreerd in het ECD LableCare en meegenomen bij de periodieke MIC-evaluaties (Melding Incident Cliënt) zodat we van onze fouten kunnen leren.

Decubitus

Bij het opstellen van het zorgplan in LableCare wordt onder andere de risicoscorelijst 'huidletsel' ingevuld, waaronder ook decubitus valt. Elk halfjaar en op het moment dat de situatie van een bewoner verandert, wordt hiervan opnieuw een inschatting gemaakt. Blijkt er een verhoogd risico op decubitus te bestaan, bijvoorbeeld door immobiliteit, incontinentie of een verminderde voedingstoestand, dan worden in overleg met de 'aandachtsvelder ergo' (een zorgmedewerker met extra kennis over dit onderwerp) en in complexe situaties de ergotherapeut preventieve hulpmiddelen ingezet. Behandeling van bestaand huidletsel vindt plaats in afstemming met de huisarts, in hoog-complexe gevallen

kan een gespecialiseerd wondverpleegkundige geconsulteerd worden. Huidcontrole vindt dagelijks plaats tijdens de reguliere zorgmomenten.

Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen

De drie locaties van Zorghuis Twente kenmerken zich allemaal als “open huis”, er wordt in principe geen onvrijwillige zorg zoals bedoeld door de Wet Zorg en Dwang geleverd. Bij nieuwe opnames wordt dit aspect besproken met de naasten; wij doen ons best te zorgen voor de veiligheid van een bewoner, maar heeft iemand echt de drang om zelf naar buiten te willen, dan mogen we hem niet tegenhouden. Iemand die hierdoor een gevaar voor zichzelf of anderen vormt past niet binnen onze woonvorm.

Voor wat betreft het gebruik van slaapmedicatie en psychofarmaca volgen wij een terughoudend beleid. Is dergelijke medicatie toch noodzakelijk vanuit het oogpunt van het welzijn en de veiligheid van de bewoner, dan wordt het voorschrijven hiervan zorgvuldig overwogen. Bij gedragsproblematiek zoeken we altijd eerst de oplossing in het optimaliseren van omgeving en begeleiding. Hierbij kan een psycholoog en specialist ouderengeneeskunde in consult worden gevraagd. Uitgangspunt bij het inzetten van psychofarmaca, slaapmedicatie of vrijheidsbeperkende maatregelen is altijd het in stand houden of verbeteren van de kwaliteit van leven.

Ziekenhuisopname

Een ziekenhuisopname is voor onze bewoners met dementie heel ingrijpend. Bij opname van een nieuwe bewoner worden eventuele behandelbeperking besproken en wensen rondom het levenseinde vastgelegd. Zo staat voor elke bewoner in zijn LableCare zorgdossier of hij/zij wel of niet gereanimeerd wil worden. Wil men dat niet, dan is tevens een ondertekende wilsverklaring aan het zorgdossier toegevoegd. Verandert de gezondheidstoestand van een bewoner, dan kunnen ook de wensen rondom behandelbeperkingen wijzigen. Dergelijke afspraken worden vastgelegd in het zorgdossier zodat ze ten allen tijde kunnen worden ingezien. Veel bewoners en naasten kiezen er, in verband met de vaak hoge leeftijd en kwetsbare situatie van de bewoner, voor om een ziekenhuisopname zoveel mogelijk te vermijden. Er kan dan worden gekozen om qua behandelopties alles toe te passen wat binnen het zorghuis mogelijk is of er wordt een beleid ingezet gericht op comfort in de laatste levensfase.

Veilige omgeving

Wij maken gebruik van het alarmeringssysteem CuraTech. Bewegings- en deursensoren en personalarmeringen (“belknop”) zijn gekoppeld aan een smartphone waarop meldingen binnenkomen. Voor elke bewoner wordt zorgvuldig met familie overwogen of de inzet van een sensor/personalarmering wenselijk en zinvol is, waarbij deze overweging werd vastgelegd in het LableCare zorgplan. Dergelijke domotica zetten wij in met ondersteuning als doel: de bewoner aandacht kunnen geven op de momenten dat hij of zij dit nodig heeft, met zo min mogelijk impact op zijn privacy. Inzet van een bewegingssensor in de nacht zorgt

ervoor dat een bewoner tijdig geholpen kan worden, maar niet onnodig gestoord hoeft te worden door middel van standaard “controlerondes”.

Wij hebben veel aandacht voor de omgeving waar onze cliënten verblijven en proberen zo bijvoorbeeld valgevaar zoveel mogelijk te beperken. We streven naar de optimale balans tussen vrijheid en veiligheid. Soms houdt dit in dat je bepaalde risico's (bijvoorbeeld valgevaar bij iemand die graag zelfstandig rondloopt) weloverwogen accepteert. Dergelijke (multidisciplinaire) overwegingen worden dan vastgelegd in het LableCare zorgdossier.

3.4. Leren en werken aan kwaliteit

De IGJ ziet het continu werken aan en het verbeteren van de kwaliteit als de norm voor een goede zorgorganisatie en zorgverleners.

Zorghuis Twente is een kleinschalige organisatie met een minimale overhead aan personeel. Wij willen de beschikbare zorgmiddelen zoveel mogelijk besteden aan de bewoners en zo min mogelijk aan overhead. Het Zorginstituut heeft echter dezelfde eisen die zij aan grote zorgorganisaties stelt ook aan kleinere initiatieven zoals dat van ons verplicht. In 2021 zijn wij daarom, mede om deze reden, een samenwerking aangegaan met de Coöperatie Boer en Zorg (CBZ). Vanuit de coöperatie wordt vormgegeven aan verschillende kwaliteitseisen- en aspecten, dit ontlast ons als kleine zorgorganisatie en stelt ons in staat aan de eisen van het Zorginstituut te voldoen. Eén van de vestigingsmanagers is naast haar functie als manager tevens verantwoordelijk voor het kwaliteitsbeleid binnen de organisatie (voorheen was zij volledig werkzaam als kwaliteitsverpleegkundige). Zij wordt hierin ondersteund door een MBO-verpleegkundige die 50% wordt ingezet in de zorg “aan het bed” en 50% ondersteunend aan kwaliteit.

De elementen die het kwaliteitskader onder het thema ‘Leren en werken aan kwaliteit’ heeft benoemd zijn:

- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Jaarlijks kwaliteitsplan & kwaliteitsverslag
- Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
- Deel uitmaken van een lerend netwerk

Kwaliteitsmanagementsysteem

In 2021 werd binnen Zorghuis Twente kwaliteitsmanagementsysteem Q-Link geïmplementeerd. Op het moment van schrijven loopt een begeleidingstraject met Limpens & Partners met als doel het certificeren volgens de HKZ-norm. In mei 2022 start het HKZ-certificeringstraject.

Onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem is het kwaliteitshandboek. Dit handboek is door elke medewerker online te benaderen en bevat een beschrijving van alle relevante processen binnen de organisatie. Hier kan een medewerker bijvoorbeeld terugvinden hoe het opnameproces van een nieuwe bewoner verloopt, is de richtlijn voor het maken van een zorgplan opgenomen maar kan men bijvoorbeeld ook uitleg over de salarisstroom en het verzuimproces vinden. Het handboek is hiermee een praktisch naslagwerk, het maakt processen inzichtelijk en draagt bij aan een eenduidige werkwijze.

Naast Q-Link (handboek) maken ook Q-Base (kwaliteitsregistraties), Q-Safe (risicoanalyse) en Performance Manager onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem. Hiermee omvat dit een compleet platform waarmee de PDCA-cyclus optimaal kan worden toegepast in het organisatiebreed werken aan kwaliteit. Kwaliteitsregistraties worden in één systeem

geregistreerd, beheerd, geanalyseerd en opgevolgd. Het bewust werken aan kwaliteit krijgt op deze wijze concreet vorm, wordt meetbaar en aantoonbaar.

In Performance Manager zijn doelen, prestatie-indicatoren vastgelegd waarmee we onze prestaties meetbaar maken. Prestatie-indicatoren gaan over zeer diverse onderwerpen en zijn verdeeld onder de categorieën “Patiëntenzorg algemeen” (bijv. “Voor 97% van de nieuwe cliënten is binnen 2 weken na inhuizing een volledig LableCare zorgplan aanwezig”), “Bedrijfsprestaties” (bijv. “Er wordt max. 3,5 uur per bewoner per dag ingezet”), “Personeel” (bijv. “verzuimpercentage”), “Kwaliteitsmanagement” (bijv. “Er worden elke maand tenminste 15 registraties in QBase geregistreerd”) en “Indicatoren Basisveiligheid” (bijv. “Het percentage cliënten op de locatie met decubitus categorie 2 of hoger is kleiner dan 5%”)

Kwaliteitsplan & kwaliteitsverslag

Jaarlijks wordt een kwaliteitsplan opgesteld waarin de verbeterdoelen voor het nieuwe jaar worden geformuleerd en geconcretiseerd. Het kwaliteitsverslag, een verantwoording over het kwaliteitsplan van het afgelopen jaar en een toelichting op de jaarlijks aangeleverde kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg, wordt ter inzage op de website van Zorghuis Twente geplaatst. Bronnen voor kwaliteitsverbetering zijn bij ons onder meer de input van multidisciplinair betrokkenen (zoals huisarts, ergotherapeut, fysiotherapeut, diëtist, etc.), intervisie met andere zorgorganisaties, het lerend netwerk, bewoners en hun familieleden, onze zorgmedewerkers en publicaties via relevante kanalen (bijv. Zorginstituut Nederland, Verenso, Zorg voor Beter, Vilans, Waardigheid en Trots).

Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Wij willen onze bewoners een zo fijn mogelijke laatste levensfase aanbieden. Dat is niet altijd eenvoudig en gaat niet vanzelf. Hiervoor zijn zorgmedewerkers nodig met passie voor hun vak, die beschikken over de juiste kennis en vaardigheden en willen blijven leren. We selecteren onze medewerkers daarom niet alleen op het hebben van de juiste diploma's, we zoeken ook naar affiniteit met onze doelgroep en aansluiting bij onze visie. Daarnaast vinden we het belangrijk de juiste mix van zorgmedewerkers binnen een team te hebben: oudere medewerkers hebben vaak veel ervaring, jongere (recent afgestudeerde) medewerkers beschikken vaker over actuele kennis en nieuwe inzichten. We zoeken naar een diversiteit in talenten binnen een team: coördineren, warme zorg, vakinhoudelijke kennis, begeleiding van leerlingen, welzijn, activiteiten, etc. Zo vullen medewerkers elkaar aan en kunnen ze van elkaar leren. Zorghuis Twente kent een open cultuur waarin medewerkers elkaar aan durven spreken en feedback geven. Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers zich blijven ontwikkelen en bieden daarom een breed spectrum aan bijscholing aan. Jaarlijks wordt hiertoe een opleidingsplan opgesteld. Zo organiseren wij SkillsLab-trainingen waar medewerkers verpleegtechnische handelingen kunnen aftoetsen, volgen onze medewerkers maandelijks een e-learning en worden regelmatig klinische lessen georganiseerd. “Opleiding

en ontwikkeling” is een vast agendapunt tijdens de jaarlijkse evaluatiegesprekken tussen medewerker en manager.

Het stilstaan bij de kwaliteit van zorg met de zorgmedewerkers doen we tijdens de periodieke team-overleggen. Tijdens deze overlegmomenten zoeken we de dialoog op: wat speelt er, hoe kijken zorgmedewerkers hier zelf tegenaan, waar en hoe ziet men mogelijkheden tot verbetering? Zo vindt binnen de teams intervisie en reflectie plaats. Het bespreken van de recente MIC en MIM-meldingen is een vast agendapunt tijdens deze overleggen. Medewerkers brengen zelf ook casussen in die zij graag willen bespreken. Laat bijvoorbeeld een bewoner onbegrepen gedrag zien en hebben (sommige) medewerkers moeite om hiermee om te gaan, dan wordt tijdens het teamoverleg besproken hoe andere medewerkers hier tegenaan kijken en mee omgaan.

Deel uitmaken van een lerend netwerk

Zorghuis Twente is onderdeel van een netwerk zorgorganisaties waarmee op directieniveau periodiek intervisie plaatsvindt. In 2021 heeft Zorghuis Twente zich aangesloten bij de Coöperatie Boer en Zorg, wat een netwerk oplevert van meer dan 175 zorgondernemers. Vanuit de coöperatie worden intervisiemomenten geïnitieerd waarbij Zorghuis Twente aansluit.

Vanaf januari 2022 zijn alle cliënten van Zorghuis Twente “ondergebracht” bij de Coöperatie Boer en Zorg. De samenwerking met de coöperatie zal zodoende in 2022 worden uitgebreid.

Er loopt een begeleidingstraject met als doel het in 2022 certificeren conform de HKZ kwaliteitsnorm.

3.5. Leiderschap, governance en management

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg onderscheidt zes thema's als het gaat om leiderschap, governance en management.

- Visie op zorg
- Sturen op de kernwaarden
- Leiderschap en goed bestuur
- Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)
- Inzicht hebben en geven
- Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Visie, kernwaarden

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

Leiderschap en goed bestuur

Zorghuis Twente kent een platte organisatiestructuur. De directie en het management zijn dagelijks aanwezig op de verschillende locaties waardoor directe betrokkenheid en korte lijnen gegarandeerd worden. Eind 2021 is de organisatie van één zorgmanager voor drie locaties, naar één zorg c.q. vestigingsmanager per locatie gegaan. De vestigingsmanagers zijn dagelijks aanwezig op de locaties. Dit zorgt voor regelmatig en laagdrempelig contact met medewerkers, bewoners en familie. De vestigingsmanager is indien nodig in de gelegenheid bij te springen in de zorg aan de bewoners en weet wat er speelt op haar locatie. De vestigingsmanagers hebben allen een verpleegkundige achtergrond wat hen de mogelijkheid biedt ook op het zorginhoudelijk vlak mee te denken.

We stimuleren medewerkers om het management en de directie rechtstreeks en direct aan te spreken als zij tegen zaken aanlopen en niet te wachten tot een formeel overlegmoment. Van het management wordt verwacht dat zij zorgen voor een goede inhoudelijke begeleiding en faciliterend zijn richting medewerkers zodat zij in staat worden gesteld hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Met de zorgteams vindt elke zes weken een teamoverleg met de vestigingsmanager plaats. De directie en het management hebben een vast wekelijks overlegmoment. De administratie en financiële administratie worden rechtstreeks door de directie aangestuurd, ook tussen hen is wekelijks overleg.

Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

In 2021 is de familieraad geïnstalleerd. Met de betrokkenen, familieleden van bewoners van onze drie locaties, vindt regelmatig overleg plaats. Tevens is hierbij altijd het management aanwezig. De cliëntenraad is centraal via Boer en Zorg vorm gegeven.

Inzicht hebben en geven

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

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

In 2021 is Zorghuis Twente een samenwerking met Novicare aangegaan. Novicare biedt kleinschalige zorgorganisaties de mogelijkheid gebruik te maken van diensten van diverse disciplines, zoals een specialist ouderengeneeskunde en een psycholoog. In praktijk houdt dit in dat er periodiek consultdagen met een vaste specialist ouderengeneeskunde worden georganiseerd. Tevens wordt de SO betrokken bij MDO's.

Het management van Zorghuis Twente beschikt over een achtergrond als (geriatrie-) verpleegkundige en is hiermee een nuttige aanvulling qua expertise.

Het kwaliteitsmanagementsysteem Q-Link zal een impuls geven aan het bewust en aantoonbaar werken aan kwaliteit. Het kwaliteitshandboek maakt processen inzichtelijk, door middel van de Q-Safe risicoanalyse worden risico's in beeld gebracht. In Q-Base worden registraties zoals klachten, incidenten, auditresultaten, leveranciersbeoordelingen, jaarplanningen en overlegmomenten vastgelegd. Verbeteracties worden hier direct aan gekoppeld. Performance Manager maakt vervolgens het meten van en sturen op prestatie-indicatoren mogelijk, doelen en uitkomsten zijn duidelijk zichtbaar. De PDCA-cyclus is in dit systeem optimaal inzichtelijk.

3.6. Personeelssamenstelling

Zonder voldoende deskundig personeel kan er geen goede zorg geleverd worden. In het verleden hebben wij met relatief weinig moeite altijd nog voldoende personeel kunnen werven. Onze zorgteams waren doorgaans goed op sterkte. Sinds 2021 ervaren ook wij de toenemende krapte op de arbeidsmarkt. In combinatie met een toenemende zorgvraag brengt uitdagingen met zich mee waar wij op in zullen moeten spelen. Het vraagt zowel iets van de kwantiteit (meer “handen aan het bed” nodig) als de kwaliteit (vakinhoudelijke kennis) van medewerkers.

Het Kwaliteitskader beschrijft over de personeelssamenstelling de volgende kaders:

- Aandacht, aanwezigheid en toezicht
- Specifieke kennis, vaardigheden
- Reflectie, leren en ontwikkelen

Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Er zijn gedurende de dag altijd voldoende deskundige zorgmedewerkers beschikbaar voor de zorg en begeleiding aan de bewoners. Zij zijn in staat om de bewoners, naast hun zorgtaken, ook ondersteuning te bieden bij zingeving en een zinvolle dagindeling. De personele bezetting is een afgeleide van het aantal bewoners en de zorgzwaarte tijdens verschillende momenten van de dag. In de nacht is er op elke locatie minimaal één wakkere nachtdienst aanwezig met daarbij, afhankelijk van het bewonersaantal op de betreffende locatie, tevens een slaapdienst als achterwacht.

De zorgmedewerkers kennen de naam, achtergrond en persoonlijke wensen van de bewoners. Wij willen dat onze bewoners zoveel mogelijk dezelfde gezichten aan het bed zien. Onze flexibele schil bestaat uit oproepkrachten die langere tijd aan ons verbonden zijn, meestal zijn zij gebleven na een stageperiode.

Specifieke kennis, vaardigheden

Er is altijd iemand aanwezig met kennis en vaardigheden en die bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken. Er wordt gebruik gemaakt van bereikbaarheid van huisarts en huisartsenpost buiten kantooruren. Behandelaren komen wekelijks voor spreekuren voor de bewoners. Er vinden op elke locatie periodieke consultdagen plaats met de specialist ouderengeneeskunde (Novicare). Een psycholoog (Novicare) met specifieke kennis over de psychogeriatrische doelgroep kan betrokken worden bij de zorg en bijv. benaderingsadvies geven bij onbegrepen gedrag.

Zo nodig wordt gebruik gemaakt van medisch technisch verpleegkundigen bij voorbehouden handelingen waarvoor eigen zorgmedewerkers niet bevoegd/bekwaam zijn. Ons doel is echter de deskundigheid van de eigen zorgteams zodanig te bevorderen, dat verpleegtechnische handelingen zoveel mogelijk door de vaste medewerkers kunnen worden uitgevoerd.

Reflectie, leren en ontwikkelen

Het opleidingsniveau van medewerkers is geregistreerd in de personeelsadministratie. Bij aanname wordt een diplomacheck gedaan en geregistreerd. Per medewerker wordt bijgehouden welke scholingen men gevolgd heeft. Verpleegtechnische handelingen worden geregistreerd en cyclisch getoetst. Opleiding en ontwikkeling is een vast agendapunt tijdens de jaarlijkse evaluatiegesprekken tussen manager en medewerker.

Binnen Zorghuis Twente kennen we onderscheid tussen beroepsopleidingen en bedrijfsopleidingen. De beroepsopleidingen (BOL & BBL) hebben werkbegeleiders, praktijkopleiders en docenten die een ondersteunende rol bieden aan de leerling. De vestigingsmanagers zijn als 2^e werkbegeleider betrokken bij leerlingen en stagiaires. Zorghuis Twente biedt opleidingsplaatsen voor studenten en stagiaires van diverse zorgopleidingen.

De vestigingsmanager met aandachtsgebied Kwaliteit is verantwoordelijk voor het opstellen van het jaarlijkse opleidingsplan en de uitvoering hiervan. Er is voor iedere medewerker voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen. Medewerkers worden gestimuleerd hun kennis te delen onder collega's, onder andere middels het organiseren van klinische lessen. Ons interne SkillsLab biedt medewerkers de mogelijkheid om op een laagdrempelige manier verpleegtechnische handelingen te oefenen en te laten toetsen. Leermiddelen (e-learning, theorie verpleegtechnische handelingen) kunnen door medewerkers eenvoudig worden benaderd via onze online leeromgeving, ZHT Classroom. Tijdens de jaarlijkse functioneringsgesprekken komt competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde.

Er is voldoende tijd beschikbaar voor multidisciplinair overleg met huisarts en behandelaren. Hen wordt tevens om input gevraagd t.b.v. deskundigheidsbevordering.

Om toekomstbestendig te blijven kijken we kritisch naar de dagelijkse werkzaamheden en taakverdeling, herschikking kan bijdragen aan een grotere efficiëntie en medewerkerstevredenheid.

Wij voelen een grote verantwoordelijkheid voor wat betreft het opleiden van nieuwe zorgprofessionals en gaan hier maximaal op inzetten. Gezien het landelijke tekort aan stageplaatsen in de zorg en het grote belang van het opleiden van nieuwe zorgprofessionals willen we zoveel mogelijk stageplaatsen creëren. In 2021 hebben we ingezet op het in dienst nemen van en opleiden van zij-instromers, dit zal ook in 2022 de aandacht hebben.

3.7. Gebruik van hulpbronnen

Het Kwaliteitskader benoemt onder dit thema een aantal kaders die bijdragen aan de kwaliteit van verpleeghuiszorg:

- Woonomgeving
- Technische hulpbronnen, ICT
- Materialen en hulpmiddelen
- Facilitaire zaken
- Financiën en administratieve organisatie
- Professionele relaties

Woonomgeving, facilitaire zaken

Het bieden van een comfortabele, huiselijke omgeving aan onze bewoners is een belangrijk deel van onze visie: “Net als thuis”. Onze zorghuizen hebben daarom een gezellige, huiselijke aankleding. Ze liggen op loopafstand van het centrum en het buitengebied. Elk zorghuis beschikt over een ruime gezamenlijke woon- en eetkamer, keuken en terras. Iedere bewoner heeft een eigen zit-slaapkamer met badkamer en toilet. Onze medewerkers zorgen voor een schone, comfortabele leefomgeving en onze technische dienst verricht onderhoud.

Technische hulpbronnen, ICT

Onze zorghuizen hebben separate WIFI-netwerken voor gasten en de eigen organisatie. Deze zijn alleen toegankelijk met een inlogcode.

In 2019 implementeerden wij LableCare als elektronisch cliëntendossier en N-Care voor het medicatiebeheer.

LableCare voorziet in de behoefte de wensen, afspraken en behoeften van cliënten op methodische, transparante en begrijpelijke wijze vast te leggen. De zorgbehoefte wordt vastgelegd aan de hand van de 15 basisbehoeften van de Care Dependency Scale. Per basisbehoefte worden zorgafhankelijkheid, gewoonten, wensen, zorgactiviteiten en activiteiten voor naasten en vrijwilligers vastgelegd. Tevens wordt bij het aanbrengen van wijzigingen standaard vastgelegd hoe en in overleg met wie de wijziging tot stand is gekomen. In 2020 is MijnLableCare uitgerold, de 1^e contactpersoon van de cliënt kan hiermee het zorgdossier op elk gewenst moment vanuit huis inzien.

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

In 2021 werd het Q-Link kwaliteitsmanagementsysteem geïmplementeerd. In 2022 zal het gebruik en de inrichting hiervan verder geoptimaliseerd worden en het kwaliteitsmanagementsysteem worden getoetst/gecertificeerd volgens de HKZ-norm.

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

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

Voor de vaste telefoonlijn heeft elke locatie meerdere telefoons, die zorgverleners bij zich kunnen dragen.

Op al onze locaties is in 2019 het Curatech personenalarmeringssysteem geïnstalleerd. Dit systeem biedt de mogelijkheid om alarmeringsknoppen ('halsbel'), bewegingssensoren en deursensoren in te zetten. Berichten komen binnen op specifiek hiervoor bedoelde smartphones die de zorgverleners bij zich dragen.

Materialen en hulpmiddelen

Hulpmiddelen die nodig zijn om de bewoner optimaal te kunnen verzorgen en de zorgverlener hiertoe in staat te stellen zoals hoog-laagbedden, rolstoelen, po-stoelen, tilliften worden aangevraagd via de zorgverzekeringswet, WMO of (bij langdurig gebruik en geen mogelijkheden tot vergoeding) bekostigd door de bewoner zelf. Wij voorzien elke badkamer standaard van een douchestoel, deze zijn in eigendom van Zorghuis Twente. Zorghuis Twente beschikt over een aantal eigen rolstoelen en tilliften voor algemeen gebruik.

Financiën en administratieve organisatie

Zorghuis Twente wordt voor wat betreft de financiële- en loonadministratie ondersteund door een externe partij. Personeelsadministratie wordt intern georganiseerd. Declaratie bij het zorgkantoor verloopt in 2022 via de Coöperatie Boer en Zorg.

Professionele relaties

Binnen Zorghuis Twente wordt geen behandel functie aangeboden. Voor zorg van andere disciplines zijn we daarom aangewezen op de eerste lijn. Tevens hebben zijn we een samenwerking aangegaan met Novicare (meer hierover leest u op pagina 20)

Elke locatie heeft een nauwe samenwerking met een vaste huisarts, praktijkondersteuners, specialist ouderengeneeskunde (Novicare), apotheek, fysiotherapeut, ergotherapeut en diëtist. Natuurlijk blijven bewoners vrij in hun keuze voor een huisarts, bewoners die al in dezelfde gemeente woonden houden regelmatig hun oude huisarts. De verschillende disciplines komen regelmatig aan huis, er is een goede samenwerking met korte lijnen. We

hebben een samenwerkingsovereenkomst met Novicare, via hen komt een specialist ouderengeneeskunde bij ons in huis, die in complexe situaties de huisarts en het zorgteam kan ondersteunen en adviseren en aansluit bij MDO's. Bij specifieke problematiek kunnen een psychiater of psycholoog worden ingezet.

Zorghuis Twente beschikt over een Vilans-abonnement, waarmee medewerkers altijd beschikken over de meest actuele protocollen voor verpleegtechnische handelingen.

Een uitdaging binnen de gehele sector is het gebrek aan specialisten ouderengeneeskunde. De samenwerking met Novicare voorziet op toekomstbestendige wijze in de noodzaak van het betrekken van een specialist ouderengeneeskunde bij de zorg.

Tot op heden zijn we vanwege organisatorische uitdagingen niet in de mogelijkheid geweest MDO's te organiseren. De samenwerking met Novicare maakt ook dit mogelijk. In 2022 gaan we op al onze locaties MDO's plannen.

3.8. Gebruik van informatie

Het Kwaliteitskader onderscheidt drie thema's als het gaat om gebruik van informatie:

- Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen
- Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen
- Openbaarheid en transparantie

Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen

Wij verzamelen ervaringen van cliënten op verschillende manieren. Allereerst uit de dialoog met de cliënt en zijn vertegenwoordiger, zowel in het dagelijkse contact als tijdens periodieke evaluatiegesprekken. Daarnaast is elke locatie is aangemeld bij ZorgKaart Nederland. Wij vragen de eerste contactpersoon van onze bewoners hun ervaring met ons hier te vermelden.

Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen

Nadat wij in 2019 het ECD LableCare hebben geïmplementeerd zijn we gestart met het periodiek auditten van onze LableCare zorgdossiers. Dit doen we middels spiegelinformatierapporten en een intern ontwikkeld audit-format.

Spiegelinformatie (een rapport aangeleverd door de leverancier van LableCare) geeft ons informatie over de compleetheid van de dossiers uitgaande van de eisen uit het Kwaliteitskader. Het interne audit-format toetst de zorgdossiers aan de hand van de richtlijn die we binnen de organisatie hebben opgesteld m.b.t. de inhoud van de zorgdossiers (wat leggen we vast, hoe leggen we dit vast).

Openbaarheid en transparantie

Ons jaarlijkse kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk via de website van Zorghuis Twente en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

In 2022 zal een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsvinden.

Zoals beschreven onder Hoofdstuk 3.5 betekent de implementatie van het kwaliteitsmanagementsysteem Q-Link een forse professionaliseringslag.

4. Samen leren en verbeteren

In dit hoofdstuk staan onze plannen voor 2022 beschreven. Hierbij is een verdeling gemaakt naar onderwerpen die organisatie-breed relevant zijn en speerpunten per specifieke locatie.

4.1 Samen leren en verbeteren

- Het kwaliteitsmanagementsysteem Q-Link zal een impuls geven aan het bewust en aantoonbaar werken aan kwaliteit. Het kwaliteitshandboek maakt processen inzichtelijk, door middel van de Q-Safe risicoanalyse worden risico's in beeld gebracht. In Q-Base worden registraties zoals klachten, incidenten, auditresultaten, leveranciersbeoordelingen, jaarplanningen en overlegmomenten vastgelegd. Verbeteracties worden hier direct aan gekoppeld. Performance Manager maakt vervolgens het meten van en sturen op prestatie-indicatoren mogelijk, doelen en uitkomsten zijn duidelijk zichtbaar. De PDCA-cyclus is in dit systeem optimaal inzichtelijk.
- HKZ-certificering volgens de norm Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties, versie 2015.
- Het inbedden van structurele monitoring en sturing op kwaliteit door directie en management.
- Het uitvoeren van interne audits op het gehele primaire proces.
- Het uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek.
- Het uitvoeren van een halfjaarlijks medewerkerstevredenheidsonderzoek.
- (“nieuwe”) EAV'ers bijscholen in het maken van een zorgplan dat voldoet aan onze interne richtlijn.

4.2 Organisatie-brede onderwerpen

- Continueren van het wervingsprogramma voor het aantrekken van nieuwe medewerkers.
- Maximaal inzetten op het opleiden van nieuwe zorgprofessionals, zij-instromers in dienst nemen en opleiden.
- Kritisch kijken naar de dagelijkse werkzaamheden en taakverdeling, herschikking kan bijdragen aan een grotere efficiëntie en medewerkerstevredenheid.
- Elke vestigingsmanager is verantwoordelijk voor het samenstellen van een passend activiteitschema op haar locatie.
- In 2022 gaan we starten met het organiseren van MDO's.

4.3 Zorghuis Scholtenhagen

- Zorghuis Scholtenhagen is gevestigd in een pand dat destijds niet voor dit doel is gebouwd en daardoor op sommige vlakken niet ideaal is (lange looplijnen, grote ruimtes). We willen onderzoeken hoe we de ruimtes optimaal kunnen benutten en welke aanpassingen mogelijk en zinvol zijn.

4.4 Zorghuis De Huiskamer

- Het werven van vrijwilligers voor de ondersteuning bij activiteiten.

4.5 Zorghuis Huize Scherpenzeel

- Het werven van vrijwilligers voor de ondersteuning bij activiteiten.
- Het bewonersaantal van Huize Scherpenzeel is groeiende. We willen onderzoeken hoe we de ruimtes optimaal kunnen indelen om zo een comfortabele passende leefomgeving voor onze bewoners te creëren.

4.6 Evaluatie en terugkoppeling van de resultaten

Door het jaar heen wordt de voortgang van de verbeterpunten gemonitord en besproken tijdens overlegmomenten tussen directie, management en zorgteams. Waar nodig worden de plannen bijgesteld.

Resultaten worden na afloop van het jaar beschreven in het kwaliteitsverslag dat zal worden gepubliceerd op de website van Zorghuis Twente. Er zal gereflecteerd worden op het afgelopen jaar en de bevindingen vormen input voor het kwaliteitsplan van het volgende jaar.