



# Kwaliteitsverslag Huize Spoorzicht 2017



## 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
3.7 Gebruik van hulpbronnen .....	14
3.8 Gebruik van informatie .....	15

## 1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Huize Spoorzicht.

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. Vanaf dit jaar zal Huize Spoorzicht elk jaar een kwaliteitsverslag uitbrengen 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. Dit kwaliteitsverslag gaat over het jaar 2017.

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 willen we zelf zorg gaan leveren op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) in de vorm van VPT's (Volledig Pakket Thuis) en niet meer als onderaannemer werkzaam zijn. 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 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 kerkteléfonoonaansluiting 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 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. 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

*\* 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. Het intakeproces is beschreven in de werkinstructie 'Uitvoeren, aanmelding en intake verzorging'.

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, krijgt 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 twee weken 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 maken 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 Pro Persona in te schakelen. Dit is een organisatie met deskundigheid in het behandelen van hulpvragen op het gebied van specialistische geestelijke gezondheid. Echter bij iemand met niet aangeboren hersenletsel kan Pro Persona niks voor ons betekenen en wordt een psychiater geadviseerd. De SOG kan er ook voor kiezen om de bewoner door te verwijzen naar een psycholoog.

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/familie lid 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.

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 in 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.

#### 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. We betrekken heel nadrukkelijk de buurt. Participatie van (dementerende) ouderen in de samenleving kan alleen met hulp van de buurt. Zo betrekken we buurtbewoners als vrijwilliger bij ons in huis, bijvoorbeeld om te komen koken.

#### 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 verpleegkundige 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.



Tijdens de werkoverleggen met alle medewerkers komen de meldingen ter sprake en wordt inhoudelijk op de meldingen ingegaan.

Wanneer er meerdere (bijna) incidenten worden gemeld van dezelfde bewoner, wordt beoordeeld of er sprake is van een gewogen risico en daarmee of het een geaccepteerd risico is. Dit wordt 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.

### Medicatieveiligheid

Binnen Huize Spoorzicht zijn de ‘Veilige principes in de medicatieketen’ geïmplementeerd. Het medicatieproces is opgenomen in het medicatiebeleid. In 2017 werkten wij via het medicatieveiligheidsbeleid van de Lelie Zorggroep. In 2018 zullen wij een eigen medicatieveiligheidsbeleid gaan opstellen, omdat wij per 1 januari 2019 zelfstandig zorg zullen gaan leveren.

De gegevens over aard en prevalentie van psychofarmaca en antibiotica hebben wij in 2017 zelf bijgehouden en zullen we in de toekomst in ons lerend netwerk gaan bespreken en vergelijken.

Minimaal een keer per jaar vindt een medicatiereview plaats bij alle bewoners. Deze review wordt uitgevoerd door de huisarts en de apotheek. 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 verpleegkundige en een verzorgende zijn als aandachtsfunctionarissen medicatieveiligheid aangesteld. Deze aandachtsfunctionarissen houden toezicht op het correct uitvoeren van het medicatiebeleid van Huize Spoorzicht. Elke week worden de medicatiekarren nagekeken op o.a. houdbaarheid, volledigheid en wat wordt wel en niet gebruikt.

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 zal regelmatig huidletsel, voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel worden gemonitord door middel van een risicosignalering. 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 onderstaande tabel wordt het aantal bewoners weergegeven dat in 2017 decubitus (categorie 2, 3 of 4) heeft gehad.

	Q1	Q2	Q3	Q4
<b>Aantal bewoners 2017</b>	1	1	2	1

Tabel 1: Aantal bewoners met decubitus (cat. 2,3 of 4) in 2017

### 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/urine­weginfectie, 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 2017 zijn zes gevallen gemeld waarbij sprake is geweest van een ongeplande ziekenhuisopname. Bij een bewoner was de oorzaak een val, bij een bewoner was de oorzaak een luchtweginfectie en bij de andere vier 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. Vanaf 2018 zullen we alle benodigde documentatie (beleid, procedures, protocollen etc.) zelf op gaan zetten 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. Zij worden ook nadrukkelijk bevroegd over het nut van bepaalde zaken. Alle documentatie zal worden geüpload in een digitaal kwaliteits­handboek. Zo kunnen onze medewerkers vanaf elke plek, op elk gewenst tijdstip deze documenten raadplegen.

In 2017 zijn onder andere de volgende acties ondernomen om de kwaliteit binnen Huize Spoorzicht te verbeteren:

- ❖ We zijn overgegaan van papieren zorgdossiers naar een elektronisch cliëntendossier. Een groot voordeel hiervan is dat alle informatie van een bewoner voor alle medewerkers op een overzichtelijk manier altijd inzichtelijk is
- ❖ Alle medewerkers hebben een scholing wondzorg gehad
- ❖ Alle medewerkers hebben een scholing mondzorg gehad

### Kwaliteitsaudit

Op 29 juni 2017 en 21 september 2017 hebben twee auditors van de Lelie Zorggroep bij ons een Improvement Scan uitgevoerd. Deze scan wordt jaarlijks gedaan. De in de rapportage vermelde belangrijkste uitkomsten en aanbevelingen waren:

*Er is opnieuw een flinke vooruitgang in de scores zichtbaar. Er zijn mooie resultaten geboekt over de hele linie. Het zorgteam is echt uit de pioniersfase en is qua aansturing bestendig tot een open leer- en werkklimaat. Enerzijds persoonlijk, anderzijds ook zakelijk, om het professioneel te houden, ook al vindt de zorg kleinschalig en persoonlijk plaats. Het gaat er om dat je je vak al verzorgenden / verpleegkundigen naar behoren uitvoert, en je rol op je neemt binnen een woon- en leefklimaat dat onderscheidend is binnen de regio.*

De volgende adviezen geven we mee:

- ❖ *Activiteiten die voortkomen uit het zorgplan ook daadwerkelijk per klant agenderen; zodat duidelijk is dat de indicatie ook daadwerkelijk weggepland wordt en ook geleverd wordt (inclusief rapportage).*
- ❖ *Onderscheiden wat publieke zorg is en wat particulier zorg is. Hiervoor het productportfolio verder verfijnen en dan ook in de Qsuite opnemen, zodat je publiek en privaat onderscheid in het plan.*
- ❖ *Wanneer deze producten en diensten worden gepland en gecombineerd met het rooster, dan is ook aantoonbaar te maken dat de zorg geleverd is (op contactmomentniveau).*
- ❖ *Aandacht voor medicatieveiligheid (dubbele controle)*
- ❖ *Verdere verfijning van (beleids)documenten*

In 2018 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

We zijn actief bezig met samenstellen van ons lerend netwerk. Huis de Merwede uit Sliedrecht heeft al aangegeven graag deel uit te gaan maken van ons lerend netwerk. Naar een tweede organisatie zijn we nog op zoek. Binnen ons lerend netwerk willen wij onder andere:

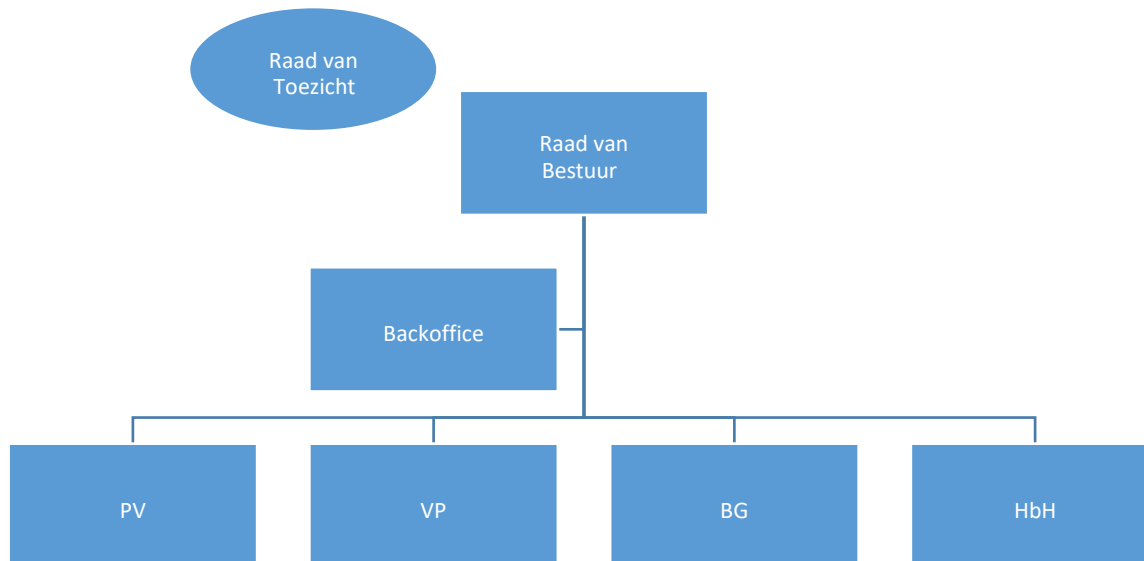
- ❖ *Ideeën, ervaringen, vragen etc. over het kwaliteitsmanagementsysteem op basis van het kwaliteitskader uitwisselen en het kwaliteitsmanagementsysteem laten toetsen;*
- ❖ *De gegevens over aard en prevalentie van medicatie (psychofarmaca en antibiotica) bespreken en vergelijken;*
- ❖ *Het kwaliteitsplan- en verslag voor feedback voorleggen en bespreken.*

### 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 2017 nog in onderaanneming bij de Lelie Zorggroep en had daarom nog geen eigen Raad van Toezicht.

#### 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 2017 had Huize Spoorzicht nog geen bewonersraad. In 2018 zal nagedacht gaan worden hoe Huize Spoorzicht een vorm van medezeggenschap gaan regelen, waarin de bewoners kunnen meedenken over het beleid van de instelling.

### 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	6	2.22	2
Verzorgende IG	9	4.33	3
Verpleegkundige / teamleidster	1	1.00	4
Activiteitenbegeleidster	1	0.33	-
Activiteitenbegeleidster	1	0-uren contract, gemiddeld fte: 0.42	-
Interieurverzorgster	1	0.61	-
<b>Totaal</b>	<b>19</b>	<b>8.91</b>	

Tabel 2: Overzicht personeel in dienst per december 2017.

#### *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 1500 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 5,5 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 intensieve zorgmomenten (opstaan, naar bed gaan, intake etc.) zijn er altijd minimaal twee zorgmedewerkers aanwezig op de woongroep. Tijdens de dagdienst zijn dit er drie en tijdens de avonddienst zijn er twee zorgmedewerkers. Overdag is er altijd een verpleegkundige aanwezig of bereikbaar. Tijdens de nachtdienst is er een zorgmedewerker op 15 bewoners en de bestuurder als achterwacht.

#### *Huishoudelijke zorg*

Huize Spoorzicht heeft een 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 twee administratief medewerkers actief. De administratief medewerkers doen onder andere de personeelsadministratie, de salarisadministratie en ondersteunen bij kwaliteitsvraagstukken.

#### *Vrijwilligers*

In december 2017 waren acht (vaste) vrijwilligers werkzaam binnen Huize Spoorzicht.

#### *Leerlingen en gediplomeerden*

Huize Spoorzicht is een erkend leerbedrijf. Huize Spoorzicht is aangesloten bij Calibris. Er wordt gewerkt met leerlingen en stagiaires.

#### Verzuim

Het ziekteverzuim in 2017 bedroeg 7%.

#### In- en uitdiensttreding

Gedurende het jaar 2017 zijn twee helpenden en een verzorgende IG uitgestroomd (totaal 0.39 fte) en een verzorgende IG en twee leerlingen verzorgende IG (3<sup>e</sup> en 1<sup>e</sup> jaars) ingestroomd (1,83 fte).

#### 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 2017 verzorgd door de Lelie Zorggroep.

Huize Spoorzicht is via de Lelie Zorggroep aangesloten bij Vilans en heeft daardoor toegang tot alle protocollen voor voorbehouden, risicovolle en overige handelingen.

### **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.

Leveranciers	Taak/product
Van de Molen Elektrotechniek	Domotica
Van der Perk Beveiliging	Alarmsysteem/brandmeldsysteem
De Kantoor specialist	ICT
Administratie en Belasting adviesbureau van de Merwe B.V.	Financiële administratie
Lelie Zorggroep	Kwaliteit, ECD en bewonersadministratie
BCS HRM & Salarisadministratie BV	Personeelszaken

Samenwerkingspartijen	Samenwerking
Apotheek Deys	Farmaceutisch proces
Huisartsenpraktijk Nieuw Rhenen / Huisartsenpraktijk de Grebbe	Medische zorg
Zorggroep Charim	Paramedische zorg
Medipoint	Medische hulpmiddelen

### 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 werkt met het elektronisch cliëntendossier Qsuite van Novire.

#### *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 2017 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. De aanbevelingsvraag is door 11 respondenten ingevuld. Drie bewoners gaven een 10, twee bewoners gaven een 9, vijf bewoners gaven een 8 en een bewoner gaf een 7 op de vraag zij de organisatie zouden aanbevelen bij familie en vrienden. Dit leidt tot een NPS-score van 45.5%.

De informatie over bewonerservaringen is vanaf het verslagjaar 2017 onderdeel van het jaarlijks kwaliteitsverslag en kan onder andere gebruikt worden 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 van de Lelie Zorggroep. Huize Spoorzicht heeft in 2017 geen officiële klachten ontvangen.

#### Medewerkerstevredenheid

In het jaar 2017 is de tevredenheid van medewerkers en vrijwilligers niet gemeten. In 2018 wordt een medewerkers/vrijwilligers-tevredenheidsonderzoek gepland.