

Het Maanderzand

Huiselijk & Vertrouwd

18 0626, Versie 1.2, definitief

Het kwaliteitsverslag

verslagjaar 2017



Het Maanderzand

Huiselijk & Vertrouwd

INHOUDSOPGAVE

Inleiding.....	4
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
Wonen en welzijn	6
Veiligheid.....	6
Leren en werken aan kwaliteit.....	7
Leiderschap, governance en management	9
Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	10
Gebruik van hulpbronnen	12
Gebruik van informatie	12
Specifieke aandacht	13
Veiligheid.....	13
Clientoordelen	16
Leren en werken aan kwaliteit.....	17
Tot slot	18

Het Maanderzand

Huiselijk & Vertrouwd

INLEIDING

- Elke mens is van waarde en heeft een eigen uniek levensverhaal
- Mensen kunnen er zijn voor elkaar als zij elkaar ontmoeten, elkaar leren kennen, elkaars levensverhaal kennen
- Mensen zijn voor elkaar van waarde

Dit kwaliteitsverslag is een eerste aanzet om het gevoerde beleid in Het Maanderzand te verantwoorden, m.b.t. kwaliteit. Kwaliteit die geënt is op de bovenstaande visie.

Het verslag blikt terug op het verslagjaar 2017. Het jaar 2017 is ook een overgangsjaar voor wat betreft kwaliteit, verantwoording en transparantie in de verpleeghuiszorg, zoals ook Actiz aangeeft. Een aantal ontwikkelingen vanuit het kwaliteitskader heeft tijd nodig en zal in 2018 beter zichtbaar worden.

Dit kwaliteitsverslag is ook gezien door de kwaliteitsfunctionarissen vanuit het lerend netwerk en de raden (OR¹/CR²/VR³/MT⁴) van de organisatie. Waar nodig is deze feedback verwerkt. Het verslag is te vinden op de website van Het Maanderzand en op de Openbare Database (ODB) van het Zorginstituut.

Het jaarverslag 2017 van de Raad van Bestuur is in nauwe samenhang in dit verslag verwerkt. Het schrijven van dit verslag en het praten erover, schept weer nieuwe inzichten.

In januari 2018 is een bestuurswisseling op komst, wat weer nieuwe inzichten geeft.

Het presenteren van het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag zullen worden ingebed in de pdca⁵ cyclus van de organisatie, om zo efficiënt en effectief mogelijk te werken.

In november 2018 zal het kwaliteitsplan voor 2019 worden gepubliceerd en het kwaliteitsverslag over verslagjaar 2018 in maart 2019.

¹ Ondernemingsraad

² Cliëntenraad

³ Vrijwilligersraad

⁴ Managementteam

⁵ Plan do check act

Het Maanderzand

Huiselijk & Vertrouwd

PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

Er is, vanuit visie, blijvend aandacht geweest voor het gekend voelen van bewoners. Dit uit zich in relatie tussen EVVers⁶/medewerkers en bewoners. Tevens is de inzet van de Geestelijk Verzorger hiervan een essentieel onderdeel. Mensen kiezen specifiek voor Het Maanderzand voor de sfeer en de persoonlijke aandacht, aldus de woonzorgconsulente.

Inzet van huiskamerdiensten eind 2017 (zie ook personeelssamenstelling) maakt dat er specifiek meer aandacht is gekomen voor het persoonsgerichte in de vorm van activiteiten (en tevens toezicht) op de huiskamers.

Vanuit de onderwerpen uit Waardigheid en Trots zien we dat steeds meer persoonsgericht gedacht en gehandeld wordt. Hieronder een citaat uit het jaarverslag hieromtrent:

"Muziek:

Er is uitbreiding gekomen van de muziekactiviteiten vanuit de behoefte van bewoners. Hierin zijn mogelijkheden gecreëerd dat bewoners zelf en met elkaar muziek konden maken. Er is gebruik gemaakt van een muziektherapeut en er zijn muziekinstrumenten aangeschaft.

Vlindertuinen/kruidentuinen

Er is een tuin opgezet aan de zijde van de dagbestedingsgroepen. Ook zijn kruidenbakken gecreëerd. Er wordt minimaal gebruik van gemaakt. Het is geen structureel onderdeel geworden van het dagelijks wonen en leven. Dit is o.a. een logistiek knelpunt.

Er is veel behoefte aan wandelen en buiten zijn. Door gezamenlijke actie vanuit bewoners en vrijwilligers zijn er bankjes geplaatst in de nabijheid van Het Maanderzand om de wandeling te vergemakkelijken.

Deskundigheidsbevordering/gesprekstechnieken

Coaching on the job is op alle afdelingen gerealiseerd. Ook leerlingen (BBL⁷) worden extra begeleid. Dit geeft positieve resultaten, medewerkers voelen zich zekerder en dat uit zich bijv. in een meer accurate houding. In de coaching zijn ook gesprekstechnieken onderwerp van gesprek.

In 2017 zijn we gestart met verhuis gesprekken en een verdiepingsgesprek na de verhuizing. De verhuisingesprekken vinden plaats voorafgaand aan de verhuizing. Dit met als doel om de cliënt / bewoner zich te laten thuis voelen, maar ook om activiteiten aan te bieden aan de behoefte van de bewoner. De gesprekken bij de bewoners thuis wordt als zeer positief ervaren zo ook de verdiepingsgesprekken. Bewoners krijgen nu activiteiten aangeboden bij hun eigen behoefte".

⁶ Eerst verantwoordelijk verzorgende

⁷ Beroeps Begeleidende Leerweg

Het Maanderzand

Huiselijk & Vertrouwd

WONEN EN WELZIJN

Familieparticipatie: Door gesprekken te voeren met familieleden, met lijsten als hulpmiddel wordt meer ondersteuning geboden in zorg en welzijn, persoonsgerichte zorg voor de bewoner. Familie had eerder aangegeven niet altijd te weten wat mogelijk en wenselijk is om als taken te doen (scheiding professional/mantelzorg etc.). In de lijsten staan activiteiten opgesomd, die hen helpt nauw betrokken te blijven (denk aan verzorgen planten op balkon, bed verschonen of hulp bij seizoensgebonden activiteiten als kerstdiner).

Domotica: Op de verpleegafdeling zijn smart sensors geplaatst op de appartementen. Medewerkers hebben (rekening houdend met privacy) via pictogrammen zicht op de situatie in het appartement, afhankelijk van de behoefte van de bewoner. De nachtrust is hiermee o.a. bevorderd en er is meer vrijheid gecreëerd. Per individu wordt de domotica ingesteld. Dit heeft als doel optimale vrijheid en passende bescherming (veiligheid). Tevens biedt het ondersteuning voor medewerkers, omdat het efficiënter werken is.

Digitale fiets: Er maken veel mensen gebruik van de digitale fiets. Samen met familie of de fysiotherapeut fietsen door een herkenbare plaats (soms geboorte plaats) met vele herinneringen die middels een scherm zichtbaar zijn.

Tientallen plaatsen/gebieden zijn in te stellen. Deze plaatsen zijn door bewoners zelf opgesteld. Door de herinneringen, herkenning en het praten over wat men ziet, vergeet men vaak dat ze fietsen. Op deze manier staat het welzijn voorop.

Tevens is bewegen goed voor lichaam en geest.

VEILIGHEID

Hygiëne: Er heeft een pilot plaatsgevonden "Aanpak Antibioticaresistentie" dat Vilans in samenwerking met V&VN, Verenso, ActiZ en RIVM heeft opgezet. Er zijn gesprekken geweest met de medewerkers, met bewoners en tussen medewerkers en bewoners. Er is laagdrempelig gekeken naar wat er verbeterd kon worden om tot een hygiënischere, gebruiksvriendelijke werkwijze te komen en meer begrip te krijgen bij bewoners. Dit heeft tot resultaten geleid als aangepaste werkwijze m.b.t. gebruik handschoenen en aanschaf van materialen. Door bottum up te luisteren en te handelen is meer kwaliteitsbesef ontstaan en passende resultaten bereikt.

Ook is de facilitaire dienst overgegaan naar een andere manier van werken (microvezel, een zg. droge manier van werken). In de implementatie is scholing meegenomen en de wensen van de bewoner (besproken in de CR dat waar

Het Maanderzand

Huiselijk & Vertrouwd

gewenst, via een spuitbus een frisse geur toegevoegd kan worden voor de beleving van een frisse ruimte na het schoonmaken).

Medicatie: naast de MIC⁸ overleggen, worden in de reguliere team overleggen casuïstiekbesprekingen gehouden. Dit kan verschillende onderwerpen behelzen, van een "moeilijk gesprek met een familielid tot een incident medicatie".

Brandveiligheid: In 2017 is gekozen voor een andere organisatie om BHV trainingen te geven. Er is bewust gekozen om de scholing in Het Maanderzand zelf te geven. Zo kon gebruik worden gemaakt van de hulpmiddelen en de eigen ruimtes. De focus lag op ontruiming binnen de eigen locatie.

Tevens is "geen nood bij brand" gestart, bestaande uit o.a. een rondleiding met leden uit de verschillende gremia van de organisatie. Resultaten vanuit deze rondleiding zijn in team overleggen d.m.v. beelden besproken. Deze opzet is nieuw binnen Het Maanderzand en is goed ontvangen. Door het gebruik van meer beelden en minder tekst, is het gesprek op gang gekomen tussen medewerkers onderling. Door dit soort gesprekken is meer bewustwording ontstaan en kwaliteitsbesef.

LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT

Op verschillende manieren heeft Het Maanderzand gewerkt aan kwaliteit.

- Bewustwording
- Leren van elkaar (intern en extern)
- Deskundigheidsbevordering

Bewustwording: Er is een start gemaakt met een nieuwe manier van scholen/leren. Enerzijds door de materie (theorie) dichterbij de medewerkers brengen en ook vanuit de medewerker op te bouwen (zie BHV en effecten scholing medicatie toedienen). Er is bijvoorbeeld voor gekozen rond medicatie cursus rond een bewoner woonachtig in de organisatie. Tevens naast de medicatie van deze bewoner de specifieke medische kennis hieromtrent. Deze opbouw is in overleg met een verzorgende IG en apotheker opgesteld en voelde op deze manier herkenbaar en sprak daardoor meer aan.

Anderzijds door naast elkaar te gaan staan op de werkvloer en met inzet van coaches de theorie in de praktijk brengen (coaching on the job). Zie ook de pilot VWS/Vilans (hygiëne).

⁸ Melding Incident Client

Het Maanderzand

Huiselijk & Vertrouwd

Om de kwaliteit van de toekomstige medewerkers te borgen, is met coaching on the job gestart met de BBL leerlingen. Scholen zijn hierover ook zeer tevreden.

Leren van elkaar: zoals ook wordt aangegeven in het kwaliteitskader is het van groot belang van elkaar te leren (in de organisatie en er buiten). Daarmee zijn we gestart d.m.v. casuïstiek besprekingen in teamoverleggen. Tevens door een (kwaliteits) samenwerking aan te gaan met organisaties (lerend netwerk).

Het lerend netwerk bestaat uit: Bethanië (Ede), de Moriahoeve (Woudenberg) en Vreedenhoff (Arnhem).

Ook zijn de leidinggevenden in gesprek gegaan met medewerkers om van elkaar te leren. Waarom zijn medewerkers tevreden en wat kan beter. Er is gekozen voor een verkorte vorm van medewerkerstevredenheidsonderzoek, namelijk: Kort Cyclisch meten (5 vragen). Om dit gezamenlijk te doen zijn vanuit de coördinatoren vragen opgesteld vanuit verbeterpunten die spelen in het eigen team. Tevens een paar gezamenlijke vragen over sfeer en werkdruk.

Hieronder de ingezette acties die hebben plaatsgevonden:

- EVVers zijn gesprek gegaan met een aantal bewoners/familieleden om te kijken of bepaalde taken konden worden teruggelegd of verminderd. Dit om zelfredzaamheid te bevorderen en mantelzorgers blijvend te betrekken. Zo is er bijvoorbeeld een afspraak gemaakt dat i.p.v. dat de verzorgende sinaasappels uitperst, de zoon hier zorg voor draagt. En dat een nachtcontrole niet meer nodig bleek, maar dit uit "gewoonte" was doorgegaan.
- Er is geïnventariseerd welke processen er beter georganiseerd konden worden op de afdeling om tijd te besparen. Uitkomsten zijn o.a. processen rondom inzet huisartsen te vereenvoudigen/reducen.
- Vanuit de ZZP⁹ mix is gekeken of op elke afdeling wel de juiste hoeveelheid medewerkers (Fte, aantal diensten en lengte diensten) staan ingepland. Dit wordt nu maandelijks bekeken en waar nodig bijgesteld.
- Vanuit waardigheid en trots is er geld vrijgekomen voor het welzijn van bewoners. Er zijn extra diensten ingezet ten behoeve van de welzijnscomponent, voor activiteiten. Deze diensten worden ingezet door niveau 2 medewerkers. Dit uit zich in meer (kleinschalige) groepsactiviteiten, maar ook in 1 op 1 activiteiten (als nagels lakken). Dit wordt door bewoners, medewerkers en familie als zeer positief ervaren.

⁹ Zorg zwaarte pakket

Het Maanderzand

Huiselijk & Vertrouwd

Deskundigheidsbevordering:

Door de veranderende zorgvraag is het van belang de medewerkers hierin mee te nemen. Naast het continueren van scholingen en het opfrissen van kennis. Dit ook vanuit visie, vanuit aandacht naar elkaar en de ondersteuning tot verdere ontwikkeling van medewerkers (binden en boeien).

In 2017 is met name aandacht geweest voor:

- Het aanbieden van de gecombineerde opleiding verzorgende IG/Maatschappelijke zorg;
- aandachtsvelders palliatieve zorg hebben aanvullende scholing gehad omtrent dit onderwerp, omdat deze zorg steeds vaker wordt gegeven;
- evaluatie aandachtsvelders (op inhoud en procedure);
- veiligheid: BHV;
- verpleegtechnische handelingen;
- start kleinschalig wonen en werken "hoe dan" door bureau kwiek;
- om het methodisch werken kracht bij te zetten is de scholing EVV¹⁰ gestart om een aantal verzorgenden op te leiden tot EVV'er;
- intern opleiden van verzorgenden tot verzorgende IG en verpleegkundige niveau 4;
- en worden er e-learnings gevolgd en klinische lessen (als o.a. werking-bijwerking medicatie, til en transfers);

Als aanvulling m.b.t. het binden en boeien van medewerkers nog het volgende: In 2017 is in nauwe samenwerking met Bethanië een nieuwe arbodienst gezocht. Reden om dat samen te doen, is dat zowel Het Maanderzand als Bethanië behoefte heeft om een eigen en vaste bedrijfsarts te hebben die ook op locatie spreekuur kan houden. Hiermee wordt de drempel voor zowel medewerkers als leidinggevenden lager om in gesprek te kunnen met de bedrijfsarts. Iets wat ook in de vernieuwde Arbowet een belangrijk aandachtspunt is.

LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

Leiderschap wordt primair ingevuld door de aandacht die nodig is om de doelstellingen van de organisatie te koppelen aan wat medewerkers daarvoor nodig hebben om die doelstellingen te bereiken en wat hen daarbij inspireert. En vice versa.

¹⁰ Eerst Verantwoordelijke Verzorgende

Het Maanderzand

Huiselijk & Vertrouwd

Gesprekken rond wat de medewerkers nodig hebben en wat hen inspireert vinden plaats, al wordt niet alles voldoende vastgelegd en gekoppeld.

Het bestuur legt verantwoording af naar de RvT¹¹ over de aanpak en de resultaten van de bestuurlijke en managementinspanningen. De RvT laat zich daarbij mondeling en schriftelijk informeren door de Raad van Bestuur en vanuit de contacten met leden van het managementteam, de cliëntenraad en de ondernemingsraad. De RvT geeft daarbij aan over welke specifieke meetbare en merkbare thema's zij geïnformeerd wil worden, respectievelijk daarover het debat wil aangaan.

PERSONEELSSAMENSTELLING (VOLDOENDE EN VAKBEKWAAM PERSONEEL)

1. Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Er zijn groepen geformeerd van maximaal 8 bewoners.

EVB'ers¹² zijn een vast gezicht en aanspreekpunt. Zij fungeren als spin in het web. Eind 2017 zijn zogenaamde huiskamerdiensten ingezet (door medewerkers niv. 2) om activiteiten te bevorderen. Tevens wordt door inzet van deze dienst het continue toezicht verbeterd.

2. Specifieke kennis en vaardigheden

- Verpleegkundigen: Er zijn verpleegkundigen niv 4 aanwezig 24/7. Zij zijn BIG geschoold. Tevens zijn er twee medewerkers in opleiding, zodat de groep verpleegkundigen op formatie blijft.
- Aandachtvelders: er is een evaluatie gehouden over de inzet van de aandachtvelders (op inhoud en procedure). Analyse: goede ontwikkeling, echter moeten kaders duidelijker aan de voorkant en ook competenties/vaardigheden/scholing. Als voorbeeld kunnen dienen de aandachtvelders palliatieve zorg om in 2018 verder beleid op te maken.
- GVP-ers¹³: hebben kennis en aandacht meegebracht op allerlei vlak (gedrag/betrekken vrijwilligers, mantelzorgers). Is nog niet ingezet bij het opzetten van intervisiesessies, maar wel bij casuïstiek.
- Wijkverpleegkundige: is in opleiding tot verpleegkundige gerontologie/geriatrie. Deze kennis wordt waar mogelijk al gedeeld in het extramurale team.

¹¹ Raad van toezicht

¹² Eerst verantwoordelijk begeleiders (op verpleegafdeling met ouderen met dementie, wordt gesproken over EVB'ers i.p.v. EVV'ers)

¹³ Gespecialiseerd verzorgende psycho-geriatrie

Het Maanderzand

Huiselijk & Vertrouwd

- De SOG¹⁴ en geriatisch tandarts zijn nauw betrokken bij de bewoners, geven gevraagd en ongevraagd advies en stellen een passende behandeling in overleg op.
Er hebben zich wisselingen voorgedaan in 2017 van SOG wat, hoe goed begeleid ook, de kwaliteit van zorg negatief heeft beïnvloed. Het kost tijd en moeite om elkaar weer goed te leren kennen.
- In artikel 5.1A van de cao VVT is afgesproken dat de vaststelling van werktijden wordt gedecentraliseerd. Dit houdt in dat er een verschuiving plaatsvindt in zeggenschap over de invulling van werktijden, zodat werk en privé beter gecombineerd kunnen worden. In 2017 hebben de Ondernemingsraad en Bestuurder afspraken hierover vastgelegd binnen een kader. De kanteling is een regelmatig onderwerp op de agenda van de Ondernemingsraad. In 2018 zal onderzocht worden of de afspraken binnen het kader nog voldoende passend zijn.

3. Reflectie, leren en ontwikkelen

Intern: Er is gestart met casuïstiekbesprekingen in de teamoverleggen. Dit zal nog verder geoptimaliseerd moeten worden.

Er zijn structureel functioneringsgesprekken, namelijk eens per jaar. Ook is er standaard een proeftijdgesprek bij nieuwe medewerkers.

In onderstaand schema twee meetmomenten betreft aantal Fte op peildatum juni en december 2017. Wellicht geeft dit een vertekend beeld, omdat de bijbehorende ZZP's hier niet benoemd staan.

Feit is dat er meer medewerkers niv. 2 zijn ingezet (huiskamerdiensten), waar positieve reacties op zijn gekomen. Het heeft geresulteerd in meer toezicht en meer aandacht voor h

Niveau	Fte peildatum 27/7/17	Fte peildatum 27/12/17
2	1,44	2,89
3	30,26	29,79
4	6,26	6,56
5	0,22	0,22
Ll verz	2	2,11
Ll verpl	0,67	

* niveau 5 is een wijkverpleegkundige die is aangesteld voor o.a. het vaststellen van de indicaties **
Fte per team is afgezet tegen de ZZP-mix

¹⁴ Specialist ouderengeneeskunde

Het Maanderzand

Huiselijk & Vertrouwd

Extern: Met de organisaties uit het lerend netwerk (Bethanië, Vreedenhoff en de Moriahoeve) is de samenwerking gestart. Op bestuurlijk en tactisch niveau is gestart met kennismaken, overleggen en het geven en ontvangen van feedback o.a. bij de kwaliteitsplannen en verslagen. Er wordt op verschillende manieren contact gezocht en bv documenten met elkaar gedeeld ("niet altijd zelf het wiel willen uitvinden").

GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

- ICT: inzet Domotica (zie wonen en welzijn)
- Recreatiezaal: er is een start gemaakt met renovatie. Ter modernisering en ter bevordering van de wijkfunctie (restaurantfunctie)
- Er is een officieel samenwerkingsverband m.b.t. de behandelingscomponent en scholing met Norschoten, Barneveld. Dat wil zeggen dat de SOG en paramedici niet in loondienst zijn van Het Maanderzand. Daarnaast wordt samen gewerkt met Bethanië (administratie, P&O), apotheek Weideman (scholing, veilige principes in de medicatieketen), de gemeente Ede, Ziekenhuis Gelderse Vallei. Tevens wordt deelgenomen aan de stuurgroep Ketenzorg Dementie Gelderse Vallei.
- De (geriatrisch) tandarts is zelfstandig (niet in loondienst) en verzorgt ook de scholing mondzorg.

GEBRUIK VAN INFORMATIE

Verzamelen en delen van informatie:

In 2017 is gestart met het kort cyclisch meten. Clientervaringen zijn opgehaald bij de vertegenwoordigers van de bewoners op de verpleegafdeling. Op de verzorgingshuisplaatsen is dit gedaan door de voorzitter van de cliëntenraad.

Er zijn vragen opgesteld vanuit de cliënten zelf, middels de cliëntenraad. Het gesprek an sich stond voorop. Ook de gesprekken die er uit zijn voortgevloeid.

In 2018 zal deze manier van meten worden geëvalueerd.

Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen:

Er hebben voorbereidingen plaatsgevonden voor een optimalisatie in het huidige elektronisch voorschrijfsysteem (gesprekken met apotheker en voorlichting). Medimo 2 zal in 2018 worden ingevoerd, waarmee een verbetering wordt

Het Maanderzand

Huiselijk & Vertrouwd

gemaakt in het bestellen van medicatie (een schakel uit het proces gehaald, minder kans op fouten).

Openbaarheid en transparantie:

De resultaten van het kort cyclisch meten (en andere ontwikkelingen als renovatie etc) zijn weergegeven in de nieuwsbrief aan vrijwilligers, medewerkers, bewoners/vertegenwoordigers. Tevens besproken in team overleggen en cliëntenraad.

Met grote regelmaat vindt overleg plaats met de Cliëntenraad van Het Maanderzand. Hierdoor vindt er een afstemming plaats met de wensen en behoeften van de bewoners en cliënten van Het Maanderzand. Behalve van de regelmatige vergaderingen waarbij de Raad van Bestuur aanwezig is heeft ook overleg plaatsgevonden met de Raad van Toezicht en het Zorgkantoor Wageningen. Een groot deel van de overleggen stonden in het teken van de Nieuwbouw- en Renovatieplannen.

Er is aandacht geweest voor het verbeteren van de informatievoorziening voor (potentiele) bewoners. Er zijn drie verschillende informatiemappen ontwikkeld, waarbij uitgegaan is van:

- Fase 1: Informatie tijdens oriënteren als familie/potentiele bewoner
- Fase 2: Informatie rond: komende verhuizing naar Het Maanderzand
- Fase 3: Informatie: als bewoner is verhuisd.

De informatie is gericht aan de bewoner én diens familie.

Er zijn nieuwe folders gemaakt om familie en/of potentiele bewoners te informeren. Dit is in begrijpelijke taal geschreven en in duidelijk lettertype. Er is hierin specifiek gekozen voor informatie op hoofdlijn, zodat een gesprek volgt met de woonzorgconsulente voor nadere informatie of een rondleiding.

SPECIFIEKE AANDACHT

VEILIGHEID

Analyse MIC en totaaloverzicht 2017

Er is gestart met casuïstiek besprekingen in teamoverleggen. Er is twee maal een analyse gemaakt door de MIC commissie.

Het Maanderzand

Huiselijk & Vertrouwd

In onderstaand schema het overzicht van de metingen.

(verpleegafdeling)	1 ^e halfjaar	2 ^e halfjaar
Vallen	21	39
Medicatie	96	98
Overig	4	-

Medicatie

Ongeveer de helft van de meldingen betreft weigering van medicatie. Het betreft met name geaccepteerde weigeringen door "slaapdagen" van een bewoner en de bewuste keuze daarbij om geen medicatie aan te bieden. Dit is in nauw overleg gegaan met de SOG.

Er is voldoende aandacht geweest voor de andere medicatieincidenten. Dit blijkt uit het feit dat er tijdig en regelmatig afstemming is geweest met de arts, familie en EVB'er.

Meldingsplicht is hoog. Het betreft ook meldingen waarbij medicatie vergeten is te geven en dit op een (nog acceptabel) tijdstip is hersteld.

Valincidenten:

Incidenten in het tweede half jaar zijn hoger geworden. Waarschijnlijk door verdere afname van cognitie en een aantal overlijdens (en de onrust daaraan voorafgaand). Tevens speelt mee dat vrijheidsbeperkende maatregelen zo minimaal mogelijk worden ingezet. Dit leidt tot een lichte verhoging van valincidenten.

Overige incidenten:

Waren van allerlei aard (2 betreft agressie tussen twee bewoners, 1 betreft amputatie vinger door dichtslaan deur door andere bewoner en 1 verbranding door hete koffie). Casussen zijn geëvalueerd, hadden niet voorkomen kunnen worden. Ingezette acties om herhaling te voorkomen waar mogelijk zijn ingezet (deurbeschermer is geplaatst binnen een paar dagen).

Het Maanderzand

Huiselijk & Vertrouwd

Inspectie/klachten

Er is 1 casus (klacht) vanuit familie ingediend bij de EKC¹⁵, geschillencommissie en de IGJ¹⁶. Het betrof een klacht die heeft plaatsgevonden in het voorjaar van 2016 m.b.t. het toepassen van vrijheid beperkende maatregelen.

De klachten zijn door de EKC gegrond verklaard.

Acties die vervolgens door de organisatie zijn genomen zijn: aanpassen van de in-en exclusiecriteria. Inzet casuïstiek besprekingen (leren van positieve ervaringen van medewerkers op het gebied van de-escalerend werken).

Uiteindelijk is door beide partijen een schikking overeengekomen. IGJ heeft aangegeven dat de casus voldoende is onderzocht door Het Maanderzand.

Er waren in 2017 geen cases te melden bij de IGJ rondom ernstige incidenten.

Decubituspreventie

Bij elke bewoner wordt direct na de verhuizing een risicoanalyse (Vilans) ingevuld, waardoor duidelijk wordt óf er risico is en waarop. Deze worden dan, na te zijn vertaald in doelen en acties, opgenomen in het zlp¹⁷. Er wordt zoveel mogelijk preventief gehandeld (hulpmiddelen aangeschaft waar nodig). Waar het nodig is, wordt de wondverpleegkundige ingezet.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Er wordt zo min mogelijk gebruik gemaakt van vrijheidsbeperkende maatregelen. Uitgangspunt is zo goed mogelijk naar de bewoner te luisteren (of diens familie) en daarmee te begrijpen waar bijvoorbeeld de onrust vandaan komt. Er wordt zoveel mogelijk geprobeerd passende (zoveel mogelijk vrijheid met zo hoog mogelijke veiligheid, zoals gebruik van een ballendeken i.p.v. beddekken omhoog) maatregelen in te zetten als het toch nodig blijkt te zijn.

Dit alles in goed overleg met de SO, EVB'er en familie. Tevens is de psycholoog regelmatig in consult. Maatregelen worden regelmatig geëvalueerd.

Wisselingen van SOG in 2017 hebben tijdelijk negatief effect gehad.

Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Aantal (algemeen) ziekenhuisopnames, ongepland:

Opnames:

- Op de verpleegafdeling: Er zijn geen bewoners opgenomen in het ziekenhuis in dit verslagjaar.

¹⁵ Externe klachten commissie

¹⁶ Inspectie gezondheidszorg en jeugd

¹⁷ Zorgleefplan

Het Maanderzand

Huiselijk & Vertrouwd

- Op de andere afdelingen (begane grond en eerste verdieping) zijn 13 bewoners in totaal opgenomen. Redenen zijn o.a. : hartstilstand, valincidenten, verdenking op galblaasontsteking/cholecystitis en
- een te laag bloedsuikerspiegel, hypoglykemie.

Er is geen specifieke evaluatie geweest of analyse op de redenen van opnames. Er is geen reden geweest dit nader te onderzoeken. Wel is besloten een scholing klinisch redeneren in te zetten in 2018 om de verzorgenden verder toe te rusten.

CLIENTOORDELEN

Gebruikt instrument

Er is gebruik gemaakt van het instrument KCM¹⁸ om de tevredenheid van bewoners in kaart te brengen. Dit heeft plaats gevonden in augustus 2017. Er is, in overleg met de cliëntenraad gekozen voor dit instrument met eenvoudige aanpak. Eenvoudig door het opstellen van weinig vragen (drie), opgesteld door leden van de cliëntenraad en verwerkt door eigen medewerkers. Doel: met de resultaten het gesprek aangaan en van daaruit afspraken maken om verder te verbeteren. De relatie is hierin voorop gesteld.

Beschrijving kwalitatieve en kwantitatieve uitkomsten op de jaarlijkse meting van client oordelen

De vragen van de meting zijn opgesteld door de leden van de cliëntenraad en bevatten het onderwerp "aandacht en ontmoeting". De meting heeft plaatsgevonden bij de bewoners van de begane grond en eerste verdieping en bij de vertegenwoordigers van de bewoners op de verpleegafdeling. Overall zijn bewoners tevreden. Het onderzoek heeft aandachtspunten opgeleverd om verder te werken aan optimaliseren van de kwaliteit van leven.

Concrete acties zijn: continueren en optimaliseren van de bijeenkomsten i.s.m. Holkje vd Veer over veerkracht (boekje Veer-kracht). Op de verpleegafdeling zal een gesprek ingepland worden met familieleden om te kijken wat te verbeteren is in de relatie tussen familie, vrijwilligers en medewerkers (dit i.v.m. relatief lage respons).

Beschrijving van NPS¹⁹-score (of score op aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland)

Er zijn geen ervaringen gedeeld in 2017 op Zorgkaart Nederland over Het Maanderzand. In 2017 is in de organisatie summier aandacht besteed aan ZorgkaartNederland.

¹⁸ Kort Cyclisch Meten

¹⁹ Net promoter score

Het Maanderzand

Huiselijk & Vertrouwd

- Nieuwe folders (Care) zijn aangeschaft en op de centrale leestafel gelegd.
- Tevens zijn deze uitgedeeld door de woonzorgconsulente aan bewoners en familie als zij bij ons zijn komen wonen.
- Er is op de website een stuk geplaatst over ZorgkaartNederland met bijbehorende link.

In de KCM sessie van 2018 zijn de (NPS) vragen "welk cijfer (tussen de 1 en de 10) geeft u Het Maanderzand? En "Zou u Het Maanderzand aanbevelen bij uw familie en vrienden?" toegevoegd. Deze meting lijkt dichterbij de mensen te staan dan ZorgkaartNederland.

LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT

Interne audit facilitair: aan de hand van de checklist uit het document "verbetering van hygiëne en infectiepreventie in ouderenzorg, december 2013 IGZ" heeft een interne audit plaatsgevonden.

Resultaten, risico's en acties:

1. Persoonlijke hygiëne medewerkers: geen tot gering risico
2. Hygiëne maatregelen keuken: geen tot gering risico
3. Hygiëne maatregelen verblijfsruimten: hoog risico (vanwege vloerbedekking in de eetzaal, moeilijk te reinigen. Door de komende renovatie in 2018 is hierop geen actie ondernomen. Er komt P.M. een goed reinigbare vloer.
4. Hygiëne maatregelen sanitaire ruimten: geen tot gering risico
5. Hygiëne maatregelen werkruimte/werkkast: hoog risico (trekkers e.d. worden niet opgehangen. Actie: ophangstelsel aangeschaft.)

Samen leren vanuit Lerend netwerk: Er is een kwaliteitsovereenkomst gesloten met Bethanië (Ede), Vreedenhoff (Arnhem) en de Moriahoeve (Woudenberg). Er is gekozen voor deze organisaties vanuit (veelal) gezamenlijke overeenkomsten: identiteitsgebonden organisatie en kleinschaligheid.

Op organisatorisch (RvB) en tactisch niveau (kwaliteitsfunctionarissen en Manager Zorg en Welzijn) zijn al verschillende overleggen gevoerd. Ook tussentijds zijn al lijntjes gelegd, door het onderling uitwisselen van protocollen en ervaringen.

In 2018 zal deze samenwerking nog meer vorm krijgen.

Het Maanderzand

Huiselijk & Vertrouwd

TOT SLOT

Graag eindig ik, zoals ik de inleiding begon, namelijk met de visie van Het Maanderzand:

- Elke mens is van waarde en heeft een eigen uniek levensverhaal
- Mensen kunnen er zijn voor elkaar als zij elkaar ontmoeten, elkaar leren kennen, elkaars levensverhaal kennen
- Mensen zijn voor elkaar van waarde

Het gaat tenslotte om de unieke mens; bewoners van Het Maanderzand die hier hun leven leven. En medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers die hierin een belangrijke rol spelen.

Er is al veel verbeterd in 2017. Er is een begin gemaakt met het leren van en met elkaar. In 2018 zal deze lijn worden voortgezet en zal het kwaliteitskader verder vorm krijgen.

In het kwaliteitsplan over 2019 zullen de eerste ontwikkelingen te lezen zijn onder de aansturing van de nieuwe bestuurder.

Met elkaar gaan we alleen voor het beste: Samen leren en verbeteren in een huiselijke en vertrouwde omgeving, Het Maanderzand!