

Kwaliteitsverslag 2018

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
OVERZICHT VERBETERPUNTEN	3
<i>PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING</i>	<i>4</i>
<i>Bewustwording Zorgvisie en Kwaliteitskader</i>	<i>4</i>
<i>WONEN EN WELZIJN</i>	<i>4</i>
<i>Bewustwording zingevingsvraagstukken</i>	<i>5</i>
<i>Ontwikkeling kaders dagbesteding</i>	<i>5</i>
<i>Integratie Zorg en Welzijn</i>	<i>5</i>
<i>Verder ontwikkelen familieparticipatie</i>	<i>5</i>
<i>Begeleiding vrijwilligers</i>	<i>5</i>
<i>VEILIGHEID</i>	<i>6</i>
<i>Centrale registratie ziekenhuisopnames</i>	<i>6</i>
<i>Beleidsontwikkeling preventie acute ziekenhuisopnames</i>	<i>6</i>
<i>Fixatievrij Instelling</i>	<i>6</i>
<i>LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT</i>	<i>6</i>
<i>Vormgeving Lerend Netwerk</i>	<i>7</i>
<i>Samenvoeging Kwaliteitsplan en Jaarplan</i>	<i>7</i>
<i>LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT</i>	<i>7</i>
<i>Uitdragen kernwaarden en visie</i>	<i>7</i>
<i>Capaciteit, kwaliteit, toezicht en inspraakorganen</i>	<i>8</i>
<i>MEDEWERKERSSAMENSTELLING</i>	<i>8</i>
<i>Borging in de kwaliteit van hoger opgeleide medewerkers</i>	<i>8</i>
<i>(Para)medische expertise</i>	<i>8</i>
<i>Uitbreiding toezicht huiskamers</i>	<i>9</i>
<i>Versterking kennis en vaardigheden</i>	<i>9</i>
<i>GEBRUIK VAN HULPBRONNEN</i>	<i>9</i>
<i>Uitwerking huisvestingsplan</i>	<i>9</i>
<i>Verbetering en versterking ICT omgeving</i>	<i>10</i>
<i>GEBRUIK VAN INFORMATIE</i>	<i>10</i>
<i>Borging continuïteit registratie en evaluatie</i>	<i>10</i>

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2018 van de Zevenster. Met dit verslag verantwoorden wij ons het gevoerde beleid met betrekking tot kwaliteit. Het verslag blikt terug op het vastgestelde kwaliteitsplan 2018, vermeldt de resultaten en onze bevindingen en is tevens opgesteld met inbreng van de Cliëntenraad. Het vormt tevens het uitgangspunt voor het nieuwe kwaliteitsplan 2019 .

Het jaar 2018 was voor de Zevenster het jaar waarin er veel energie is gestoken in het werven en behouden van medewerkers met een zorginhoudelijke opleiding en achtergrond. Er is afgelopen jaar gekozen voor een strategie van opleiden van onderop en het doorontwikkelen van medewerkers. Een strategie die uiterst succesvol is gebleken omdat dat het nog steeds uiterst ingewikkeld is om voldoende geschikt personeel te vinden.

Zo was 2018 ook het jaar waarin de Zevenster zich genoodzaakt zag om te besluiten de thuiszorg stop te moeten zetten. Door een te klein verzorgingsgebied en de steeds groter wordende uitdaging van het vinden van voldoende geschikte medewerkers werd de belasting op onze medewerkers te groot. Hierdoor konden wij onze cliënten niet die aandacht en zorg garanderen welke wij gewend zijn om ze te geven.

Binnen het Bedrijfsbureau is er verder gewerkt aan het professionaliseren van de bedrijfsvoering, het verminderen van de kwetsbaarheid op cruciale posities en het terugdringen van de indirecte kosten in samenwerking met Orion en IJsselmonde-Oost. In ditzelfde verband is ook de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming gezamenlijk opgepakt alsmede de certificering van het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem Certiked op basis van het ISO-model 9001:2015.

Ook de aanhoudende noodzaak van nieuwe huisvesting vroeg de nodige aandacht. Het financieringsvraagstuk ziet er na gesprekken met verschillende banken voor de Zevenster inmiddels goed uit. Het zoeken is echter nog naar een locatie in samenwerking met de gemeente.

Ondanks de vele uitdagingen staat de zorgverlening van de Zevenster op een hoog peil. In 2018 was de score op Zorgkaart Nederland gemiddeld een 8,4 en voor de thuiszorg zelfs een 8,5. De kwaliteit van onze zorg is de ruggengraat van de organisatie en de gedane verbeteringen bieden een goed perspectief voor de komende jaren.

Een mooi resultaat met dank aan de inzet van onze medewerkers waar de Zevenster bijzonder trots op is.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In het kwaliteitsplan 2018 is vastgesteld dat de medewerkers van de Zevenster zich deels nog onvoldoende bewust zijn van de zorgvisie van de Zevenster en het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De vertaalslag naar de zorgvrager wordt maar ten dele gemaakt, dit is te herleiden uit de inhoud van de zorgplannen. Dit vraagt om een specifieke scholing en begeleiding voor in ieder geval medewerkers van niveau 3 t/m 5.

Bewustwording Zorgvisie en kwaliteitskader

Doelstelling: Medewerkers van de Zevenster zijn zich voldoende bewust van de zorgvisie van de Zevenster en het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Resultaat: In 2018 is het scholingsplan grondig herzien ten behoeve van deze doelstelling. Het plan bestaat grofweg uit 5 punten:

1. Scholing persoonsgerichte zorg en positieve gezondheid voor alle medewerkers.
2. Scholingstraject Eerst verantwoordelijk verzorgende (EJV) in samenwerking met Albeda College ten aanzien van het opstellen van zorgplannen conform 4 levensdomeinen en kwaliteitskader.
3. Scholingstraject, wederom op maat gemaakt door Albeda College voor alle assistenten welzijn (25 - 30 medewerkers). Thema's die aan bod komen zijn: belevingsgerichte zorg, communicatie, zelfregie en seniorenkracht, gastgerichtheid en HACCP, methodisch werken. Tevens werken we aan de uitbreiding van inzet assistenten welzijn op alle woningen van 5 uur per dag naar 10 uur per dag voor borgen van veiligheid en kwaliteit van leven op de woningen.
4. Uitbreiding van het aantal gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatric (GVP) door jaarlijks 4 medewerkers extra te scholen.
5. Het invoeren van omgangsoverleg voor verzorgenden teams geleid door GGZ psycholoog, ondersteund door GVP'ers.

Wonen en welzijn

Bij het opstellen van het Kwaliteitsplan is binnen de Zevenster geconstateerd dat er door de medewerkers nog onvoldoende aandacht wordt geschonken aan de specifieke levensvragen van onze zorgvragers. Deze levensvragen zijn van invloed op het ervaren welbevinden en de zingeving van onze zorgvragers. Ondersteuning bij deze levensvragen kan hierin van grote meerwaarde zijn. Deze vragen zouden indien wenselijk moeten worden vertaald naar het individuele zorgplan en omganglijnen.

Daarnaast is als verbeterpunt gesignaleerd; het ontwikkelen van duidelijke kaders voor dagbesteding per huiskamer, verdere integratie van welzijn onder de zorgmedewerkers en facilitering in tijd. De Zevenster wil gaan starten met gastvrouwen die per dag 5 uur aanwezig zouden zijn op de woning. Tevens is het doel om dit uit te breiden met vrijwilligers en mantelzorgers, en om vrijwilligers beter te begeleiden door (een) vaste aanpreekpersoon (en) en verder binden aan onze organisatie.

Op het gebied van familieparticipatie is een ambitie van het kwaliteitsplan om familieavonden te organiseren en een pilot integratie voor mantelzorgers op de huiskamers.

Bewustwording zingevingsvraagstukken

Doelstelling: Door middel van scholing en begeleiding medewerkers bewustmaken van zingevingsvraagstukken, en daarnaast begeleiding door een geestelijk verzorger/psycholoog en het instellen van een moreel beraad.

Resultaat: [zie de resultaatbeschrijving onder persoonsgerichte zorg]

Ontwikkelen kaders dagbesteding

Doelstelling: Per woning wordt er een dagbestedingsprogramma opgesteld.

Resultaat: In nauwe samenwerking met alle teams zijn we er in 2018 in geslaagd om voor iedere woning een divers dagbestedingsprogramma te realiseren.

Integratie zorg en welzijn

Doelstelling: Met ingang van Q1 2018 worden er assistenten welzijn geworven. Het streven is dat deze Q2 2018 kunnen starten en zullen een scholing gaan volgen voornamelijk gericht op welzijn.

Resultaat: De inzet van de assistenten welzijn is in 2018 een groot succes gebleken. Zowel medewerkers als zorgvragers en familieleden zijn erg tevreden. Mede hierdoor is besloten om in 2019 het aantal uren op alle woningen van 5 uur naar 10 per dag uit te breiden. Voor 2019 is daarom dan ook besloten om in het scholingsplan weer extra ruimte voor de opleiding van deze assistenten te maken.

Verder ontwikkelen familieparticipatie

Doelstelling: Starten met een pilot op de drie woningen PG.

Resultaat: De opstart van een pilot is niet gerealiseerd. Gedurende het jaar is besloten dat de inzet van de assistenten welzijn dusdanig succesvol was, dat de noodzaak van deze pilots is afgenomen. Uiteraard stimuleren we nog steeds mantelzorgers om te participeren op de huiskamers en bieden we ondersteuning waar nodig.

Begeleiding vrijwilligers

Doelstelling: Gesprekken ter evaluatie van de samenwerking en de vrijwilligerstevredenheid zal getoetst worden.

Resultaat: De Zevenster heeft in haar beleid opgenomen dat er jaarlijks een onderzoek onder vrijwilligers wordt gehouden waarin de tevredenheid en samenwerking wordt getoetst. Dit is ook uitgevoerd. Daarnaast worden alle vrijwilligers 1 x per jaar uitgenodigd voor een gesprek. In de praktijk blijkt dat dit niet werkt omdat het teveel tijd kost. Er is voor gekozen om voortaan 1 gezamenlijke bijeenkomst te houden. Vrijwilligers kunnen daarna eventueel nog aangeven of ze behoefte hebben aan een individueel gesprek.

Veiligheid

Het kwaliteitsplan 2018 definieerde twee voornaamste uitdagingen voor de Zevenster op het gebied van veiligheid.

Ten eerste het ontbreken van een centrale registratie van ziekenhuisopnames waaruit geleerd kan worden hoe opnames in het vervolg al dan niet voorkomen kunnen worden. Ook het beleid ter preventie van acute ziekenhuisopnames moest nog geschreven worden. Hierin werd de wens uitgesproken om heldere samenhang te creëren tussen alle preventieve maatregelen die in de diverse protocollen en beleidszaken al vastliggen.

Als tweede kwam naar voren de ambitie voor een zo groot mogelijke bewegingsvrijheid en zelfredzaamheid van cliënten en het behalen van de 1^e ster van het waarborgzegel voor fixatievrije zorginstellingen in 2018. Deze waarborgzegel wordt toegekend door de Innovatiekring Dementie die zich inzet voor zoveel mogelijk bewegingsvrijheid voor mensen met dementie.

Centrale registratie ziekenhuisopnames

Doelstelling: Onderzoeken of de ziekenhuisopnames in het zorgregistratiesysteem opgenomen kunnen worden, zodat hier monitoring op kan plaats vinden.

Resultaat: Deze doelstelling is gehaald. Nadat het eerst handmatig werd bijgehouden, worden opnames sinds Q4-2018 geregistreerd in ONS. Vanaf Q1-2019 zijn de resultaten zichtbaar in de kwartaalrapportages voor het MT.

Beleidsontwikkeling preventie acute ziekenhuisopnames

Doelstelling: Nadat de registraties centraal worden verzameld, zal aan de hand van de analyses een beleidsontwikkeling plaats gaan vinden.

Resultaat: Hiermee wordt gestart nadat de eerste resultaten beschikbaar zijn vanaf Q1-2019.

Fixatievrije instelling

Doelstelling: De organisatie heeft de 1^e ster van het waarborgzegel voor fixatievrije zorginstellingen binnengehaald, acties om te gaan naar ster 2 zullen worden uitgezet.

Resultaat: De aanvraag voor de eerste ster werd in 1^e instantie afgewezen. Inmiddels is deze opnieuw ingediend en is de ster toegekend tot en met 2021.

In 2020 wordt het pad naar de tweede ster uitgezet.

Leren en verbeteren van kwaliteit

De Zevenster haalt kennis/kunde, ervaring/interesses en vaardigheden uit verschillende samenwerkingsverbanden en netwerkgroepen in de regio, zoals het Transmuraal Netwerk Midden-Holland, Care2Care, brancheorganisatie Actiz, Novicare, het bestuurlijk overleg met collega instellingen Zellingen, Zorgpartners en Cedrah en het intensieve samenwerkingsverband met Orion en IJsselmonde-Oost. Met de laatste twee instellingen deelt de Zevenster het bedrijfsbureau, de ISO-certificering en wordt er ook op gebied van kwaliteit gestreefd naar verdere harmonisatie.

Vormgeving lerend netwerk

Doelstelling: Het huidige samenwerkingsverband met Orion en IJsselmonde-Oost verstevigen.

Resultaat: Op verschillende niveaus is het samenwerkingsverband in 2018 verstevigd. De invoering van de AVG is in gezamenlijk opgepakt en de drie organisaties delen een functionaris gegevensbescherming. Ook de inrichting van een nieuw documentmanagementsysteem is samen opgepakt. Bestuurdersoverleg vindt iedere twee weken plaats en heeft een vaste structuur gekregen. Daarnaast ligt er een kwaliteitsplan met daaraan gekoppeld een harmonisatieschema om de beleidscycli van de verschillende organisaties zoveel mogelijk te harmoniseren waar dit tot efficiency kan leiden. Verkenningen voor een vierde partner zijn gestart.

Samenvoeging Kwaliteitsplan en jaarplan

Doelstelling: Het jaarplan integreren in het kwaliteitsplan.

Resultaat: In Q4 is het de Zevenster gelukt om voor 2019 het eigen jaarplan te integreren in het vereiste kwaliteitsplan van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Leiderschap, Governance en management

De belangrijkste verbeteringen die in het kwaliteitsplan 2018 voor dit thema waren geïdentificeerd, zaten met name in het intern én extern blijven uitdragen van de kernwaarden en visie van de organisatie.

Daarnaast, het vinden van goede, geschikte en voldoende kandidaten voor zowel de Raad van Toezicht alsmede voor de Ondernemingsraad en Cliëntenraad. Onder zowel medewerkers als zorgvragers is de behoefte om aan de inspraakorganen deel te nemen beperkt.

Uitdragen kernwaarden en visie

Doelstelling: Actualiseren website de Zevenster. Het uitdragen van kernwaarden en visie zijn vertaald in het gehele jaarplan.

Resultaat: Eind 2018 is de website van de Zevenster volledig vernieuwd en is er een nieuwe nieuwsbrief vormgegeven. Een van de speerpunten van het nieuwe jaarplan is 'Beeld naar Buiten' dat zich volledig richt op het verbeteren van en het uitdragen van het verhaal van de Zevenster naar buiten. De eerste taak is het actualiseren van de missie & visie in samenwerking met de medewerkers.

Capaciteit, kwaliteit, toezicht en inspraakorganen

Doelstelling: De inspraakorganen van de organisatie hebben een zodanige samenstelling dat zij een afspiegeling zijn van de organisatie. Zowel de inspraakorganen als de organisatie streven eenzelfde doel met elkaar na.

Resultaat: Er is in 2018 veel gelobbyd om animo te kweken voor het plaatsnemen in de Ondernemingsraad. Inmiddels worden er verkiezingen uitgeschreven en zal de OR in 2019 weer op volle sterkte zijn. Daarnaast is het jaar- en kwaliteitsplan ontwikkeld met input van zowel de OR als de CR en zijn ze ook op uitvoerend niveau betrokken bij de doelen van het nieuwe jaar.

Medewerker samenstelling

In het kwaliteitsplan was opgenomen dat het toezicht op de huiskamers verder uitgebreid moest worden met de inzet van vrijwilligers, mantelzorgers/sociaal netwerk en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Naast vergroot toezicht biedt dit ook mogelijkheden voor welzijnsbevordering voor onze zorgvragers.

Het aantrekken van voldoende bekwaam hoger opgeleide medewerkers was en blijft een belangrijk aandachtspunt.

De Zevenster wil medewerkers faciliteren in de veelvoud van taken die op hen afkomt met betrekking tot deskundigheid, opleiden en kwaliteit. Daarvoor was een versterking van de coördinatie opleiding en de praktijkbegeleiding nodig om de forse groei op te vangen en de kwaliteit te borgen

De (para)medische expertise wordt nu ingevuld door een extern bedrijf. De groei in het aantal hoog geïndiceerde zorgvragers en de behoefte om onze kernwaarden te bewaken maakt een heroverweging of dit nog voor de Zevenster een wenselijke situatie is, noodzakelijk.

Borging in de continuïteit van bekwaam (hoger opgeleide) medewerkers

Doelstelling: De doorstroom van medewerkers naar een hoger opleidingsniveau wordt sterk bevorderd door een actief opleidingsbeleid.

Resultaat: [zie resultaatbeschrijving onder persoonsgerichte zorg]

(Para) Medische expertise

Doelstelling: Het inzetten van een muziektherapeut. De organisatie evalueert de rol van de behandeldienst.

Resultaat: Er is uitvoerig gesproken over de samenwerking tussen de Zevenster en, de externe behandeldienst. Inmiddels is het contact en de kwaliteit verbeterd. Daarnaast heeft de Zevenster een onderzoek uitgezet om de mogelijkheden tot een herschikking van het takenpakket van de Specialist Ouderengeneeskunde (SO), te verkennen. De uitkomst daarvan is dat er veel gesprekken zijn gevoerd tussen de Zevenster, een plaatselijke huisarts en de SO voor het starten van een pilot. De insteek van de pilot wordt een taakherschikking waarbij de huisarts de basis medische zorg zal leveren, en de SO de specialistische zorg.

Uitbreiding toezicht huiskamers

Doelstelling: Inzet van vrijwilligers, mantelzorgers/ sociaal netwerk en mensen met afstand tot de arbeidsmarkt naast de eerder genoemde assistenten welzijn.

Resultaat: Op diverse woningen zijn vrijwilligers werkzaam in de rol van assistenten welzijn. De Zevenster is ook officieel leerbedrijf niveau 1 geworden en er zijn medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst van de Zevenster. Op het jaarlijkse job-event hebben we diverse nieuwe kandidaten gesproken en uitgenodigd voor gesprekken.

Versterking kennis en vaardigheden

Doelstelling: Bewaking kwaliteit v/h leerbedrijf. Medewerkers faciliteren met betrekking tot opleiden, deskundigheid en kwaliteit.

Resultaat: [zie resultaatbeschrijving persoonsgerichte zorg]

Gebruik van hulpbronnen

De Zevenster heeft een oud gebouw. Duidelijk is dat binnen afzienbare tijd een ingrijpende aanpassing c.q. nieuwbouw noodzakelijk is. Daarom zijn nieuwbouwplannen volop in ontwikkeling. De verwachting in 2017 was dat in 2018 een ver uitgewerkt plan ontwikkeld zou zijn voor het huisvestingsvraagstuk. Als belangrijkste knelpunt werd het vergunningetraject gesignaleerd.

Daarnaast werd er hard gewerkt om de zorgalarmering en het telefoonsysteem te vernieuwen zodat de continuïteit hiervan geborgd blijft. Als doel werd de vernieuwing van de ICT omgeving op de planning gezet waarbij de mogelijkheden tot mobiel werken meegenomen zouden worden..

Uitwerking huisvestingsplan

Doelstelling: Definitief bouwplan

Resultaat: In 2018 heeft de RvB na de gemeenteraadsverkiezingen bij de formerende partijen het huisvestingsvraagstuk van de Zevenster onder de aandacht gebracht en is de wethouder Zorg op locatie geweest. Mede naar aanleiding van dit bezoek was er medio 2018 zicht op een nieuwbouwlocatie. In het najaar werd echter bekend dat hiertegen vanuit de provincie grote bezwaren kwamen en viel helaas deze locatie af. Medio november heeft de Zevenster een inventarisatie van alle mogelijke

nieuwbouwlocaties in en rondom Zevenhuizen laten maken. Deze analyse is in december besproken met de wethouders Zorg en Ruimtelijke Ordening. Uit deze analyse kwam er een duidelijke locatie naar voren en zijn de vervolg gesprekken over deze locatie gestart.

Verbetering en versterking ICT omgeving

Doelstelling: Ontwikkeling en Implementatie nieuw ICT omgeving.

Resultaat: Na onderzoek van de behoeften ligt er nu een offerte voor een nieuw systeem. Door het hele gebouw wordt een dekkend Wi-Fi-netwerk aangelegd. Daarmee kunnen we een aantal verbeteringen in ons zorgproces faciliteren, onder andere op het gebied van gemakkelijke en snelle registratie van zorghandelingen door onze medewerkers met behulp van iPads. Een aanvraag voor een investering vanuit de Kwaliteitsmiddelen hiervoor is inmiddels goedgekeurd door het Zorgkantoor.

Gebruik van informatie

De Zevenster voert minimaal jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit onder de zorgvragers van de Zevenster. Na opname vindt er een gesprek plaats over het proces van opname alsmede de eerste ervaringen met de zorgverlening. Deze ervaringen worden niet alleen benoemd maar ook middels cijfers gekwantificeerd. Bij elke zorgplanevaluatie wordt de klanttevredenheid gemeten door een gesprek tussen de contactverzorgende en de zorgvrager. De NPS score is onderdeel van de vragenlijst van Zorgkaart Nederland en de eigen evaluatielijsten die gebruikt worden in de organisatie. Deze scores worden elk kwartaal geëvalueerd. De uitdagingen voor de Zevenster zitten hem in de continuïteit van de registratie. Daarnaast moet evaluatie goed geborgd zijn en moeten de scores worden opgenomen in de juiste lijsten.

Borging continuïteit registratie en evaluatie

Doelstelling: De organisatie heeft helder hoe en op welke wijze de gewenste managementinformatie gebruikt en verwerkt zullen gaan worden.

Resultaat: Deze doelstelling is succesvol gerealiseerd. Ieder kwartaal wordt de juiste managementinformatie aangeleverd bij het MT inclusief de scores van de tevredenheidmetingen.