


Interzorg Groep

Gelooft in goede zorg



Kwaliteitsjaarverslag 2019

Op basis van kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Over het Woonzorgcentrum Foswert.....	3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
2. Wonen en Welzijn.....	4
3. Veiligheid.....	5
4. Leren en werken aan kwaliteit	5
5. Leiderschap, governance en management	6
6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel).....	6
7. Gebruik van hulpbronnen	7
8. Gebruik van informatie.....	8

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2019 van Interzorg Groep, locatie Foswert. Dit verslag is gebaseerd op het kwaliteitsplan, zoals het kwaliteitskader verpleeghuiszorg dat voorschrijft. In dit verslag wordt aangegeven wat de status is van de plannen 2019 en wat er naast de geplande kwaliteitszaken nog meer is gerealiseerd, besloten en besproken.

Over Woonzorgcentrum Foswert

Woonzorgcentrum Foswert is opgericht in 1954 en biedt aan ongeveer negentig bewoners een comfortabele woonomgeving. Foswert is gelegen op een prachtige locatie dicht tegen de zeedijk en aan de rand van het terpdorp Ferwert.

Het Woonzorgcentrum valt onder de Interzorg Groep en vindt haar basis in het christelijk geloof en manifesteert zich in solidariteit en naastenliefde. Belangrijke waarden zijn aandacht, betrokkenheid, respect, medezeggenschap en privacy teneinde een zo goed mogelijk leven te ervaren.

Onder gezondheid wordt “het vermogen om zich aan te passen en een eigen regie te voeren, in het licht van de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven” verstaan (Machteld Huber).

Belangrijk is de houding van onze medewerkers naar de cliënten toe. Ondanks de lichamelijke, psychische of geestelijke afhankelijkheid van een cliënt, dient de relatie tussen cliënt en medewerkers gebaseerd te zijn op gelijkwaardigheid. Respect en erkenning liggen aan de basis van een goede houding en verhouding. Interzorg wil een lerende organisatie zijn die haar doelen realiseert door te investeren in: kennis en deskundigheid, communicatie en multidisciplinaire samenwerking, innovatie en controle op het naleven van afspraken.

Op 26 september 2018 bracht de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd een onaangekondigd bezoek aan Foswert, afdeling de Greidhoeke. Thema's als persoonsgerichte zorg, deskundigheid zorgverleners en het sturen op kwaliteit en veiligheid werden getoetst. De Inspectie kwam tot de conclusie dat de bewoners warme zorg kregen, dat medewerkers inspeelden op de behoeften van de bewoners. Als verbeterpunten werden het methodisch werken en het maken van professionele afwegingen genoemd. De verbeterpunten van de IGJ zijn onderdeel geworden van het kwaliteitsplan 2019. In november 2019 is het verbetertraject met de inspectie afgesloten met een positief bezoek van de IGJ.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen	<p>Proef met rondloper tijdens piekuren als het gaat om het opvangen van oproepen. Hierdoor worden medewerkers niet meer gestoord tijdens hun bezigheden met de cliënt. Dit geeft meer rust voor zowel de cliënt als de medewerker zodat er meer tijd is voor persoonlijke aandacht.</p> <p>Voorwaarde hiervoor is het aanstellen van een HBO-verpleegkundige zodat de omloper boventallig is. Deze HBO-verpleegkundige wil Interzorg ook inzetten bij het vergroten van de autonomie en zelfregie van de bewoner en de verbinding tussen de intra- en extramurale zorg.</p> <p>De rol van de contactverzorgende naar een hoger niveau brengen om zo ook de mantelzorger meer bij het welzijn van de bewoners te betrekken.</p>	<p>Het hele jaar door is gezocht naar een HBO verpleegkundige voor het WZC, maar deze is niet gevonden. De pilot is daarom niet doorgegaan.</p> <p>Alle contactverzorgenden hebben een scholing methodische werken gevolgd. Hierbij is ook aandacht besteed aan het leggen van contacten met de mantelzorger. Mantelzorgers worden door de contactverzorgenden op de hoogte gehouden en betrokken bij het welzijn van de bewoner. Toch blijft, ondanks de scholing, er verschil tussen omgaan met de mantelzorger. Daarbij moet vermeld worden dat betrokkenheid van de mantelzorger bij de bewoner niet alleen afhankelijk is van de werkwijze van de contactverzorgende.</p>

2. Wonen en Welzijn

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Zingeving, zinvolle tijdsbesteding, familieparticipatie en inzet vrijwilligers, wooncomfort.	<p>Activiteiten en aanbieden die passen bij de belangstelling en cognitief functioneren van bewoners en cliënten van buiten. Hiervoor wordt de scheiding tussen de dagactiviteiten voor bewoners en dagverzorging voor externe opgeheven. Daarnaast gaan zowel de dagverzorging en de dagactiviteiten 7 dagen per week open voor 12 uren per dag.</p>	<p>Scheiding tussen dagverzorging en soos is opgeheven. De groepsindeling wordt vanaf september 2019 gemaakt op basis van cognitief functioneren i.p.v. of iemand intramuraal woont of vanuit huis Foswert bezoekt.</p> <p>In de loop van het jaar is de ruimte voor de dagverzorging elke werkdag open gegaan, later ook 's avonds. 's Avond zijn geen thuiswonende cliënten aanwezig. Omdat er nu meer stabiliteit in de groepen zit, is het rustiger geworden op zowel de soos als de dagverzorging.</p>

	Voor de huiskamers van de PG-afdeling Greidhoeke wordt een activiteitenprogramma ontwikkeld.	Voor de afdeling Greidhoeke is voor de huiskamers een activiteitenprogramma volgens een basisrooster ontwikkeld. In de loop van het jaar zijn er drie nieuwe medewerkers in dienst gekomen die het programma uit kunnen voeren. Deze hebben allen een SPW achtergrond.
--	--	--

3. Veiligheid

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Medicatie veiligheid, decubitus, vrijheidsbeperkende maatregelen, preventie acute ziekenhuisopname (advances care planning)	<p>Verbeteren medicatieproces van voorschrijvers, met name huisarts door registratie en evaluatie van de verbeterpunten.</p> <p>Digitaliseren medicatieproces door elektronische aftekenregistratie.</p>	<p>Er is een inventarisatie gemaakt van wat er zoal mis gaat bij de medicatieverstrekking door de HAP Ferwerd. Deze inventarisatie is besproken en waar nodig en mogelijk zijn aanpassingen gedaan.</p> <p>Het aftekenen van medicatie is nog niet verder gedigitaliseerd door het vertrek van een deskundige op het gebied van ONS. Wel is er een bezoek gebracht aan Zorgcentrum 't Bildt om eens mee te kijken bij hun digitale medicatie-aftekensysteem. De mogelijkheden zijn geïnventariseerd, echter door personeelsgebrek is het project nog niet verder uitgerold. Het plan wordt doorgeschoven naar 2020. Enkele randvoorwaarden, zoals goede wifi en een smartphone voor iedere medewerker, voor het doorvoeren van een digitaal aftekensysteem zijn geregeld.</p>

4. Leren en werken aan kwaliteit

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Jaarlijks kwaliteitsjaarverslag	Jaarlijks wordt een kwaliteitsverslag geschreven welke voor 1 juli van het jaar erop klaar moet zijn.	Opgenomen in kwaliteitscyclus.
Deelname lerend netwerk	Er is een lerend netwerk met Zorgcentrum Het Bildt, Leppehiem en Hof en Hiem. Hiermee is regelmatig overleg. Er wordt afgewisseld qua locatie.	Binnen het lerend netwerk is regelmatig contact over diverse onderwerpen. De wet Zorg en Dwang stond in 2019 een aantal malen centraal bij dit overleg. Diverse documenten en inzichten zijn uitgewisseld. Ook op het gebied van opleidingen en personeelszaken weten de organisaties elkaar te vinden. Daarnaast maakt Interzorg deel uit van een netwerk van kwaliteitsfunctionarissen in de VVT-sector in Noord Nederland.

5. Leiderschap, governance en management

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Professionele inbreng	Structureel overleg SOG, RvB en MT aangaande kwaliteit van zorg	Er is overleg tussen de SOG en de RvB/MT. Onderwerpen waren o.a. overdracht naar andere SOG, samenwerking met huisarts en het elektronisch voorschrijven.
RvB loopt mee	RvB loopt structureel mee op de Greidhoeke	RvB liep op 5 december mee met de zorg. Hierbij heeft hij goede gesprekken gehad met zowel medewerkers als bewoners. De meeloopdag werd door medewerkers zeer gewaardeerd. De meeloopdag heeft ook nieuwe bouwinzichten gegeven die direct tot nieuwe acties en aanpassingen hebben geleid die de arbeidsomstandigheden ten goede zijn gekomen.
RvB versus Kwaliteitskader	Het kwaliteitsverslag wordt verstrekt aan de RvT	Opgenomen in MT cyclus. RvB bespreekt het kwaliteitsplan en -verslag met de RvT.

6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Houden aan tijdelijke norm	Aannemen van personeel zodat de soos en de dagverzorging langer open kunnen. Bewoners die meer structuur nodig hebben, kunnen dan langer ondersteund worden. Aannemen van personeel met agogische achtergrond voor op de huiskamers van de PG-afdeling Greidhoeke.	In juli en september zijn er met elkaar drie nieuwe medewerkers gestart om de uitbreiding van de openingsuren van de soos en de dagverzorging te kunnen realiseren. Na een intensieve zoektocht zijn er drie medewerkers aangesteld. Deze zijn verder aan de slag gegaan met het activiteitenprogramma, zodat er meer persoonsgerichte zorg kan worden gegeven.
Jaarlijks evalueren personeels-samenstelling	De personeelssamenstelling wordt regelmatig afgestemd met betrokkenen.	De richtlijn geeft aan: 2 medewerkers op 10 bewoners tijdens intensieve zorgmomenten. Er zijn meer medewerkers aangenomen voor het verzorgen van activiteiten voor de bewoners. Dit komt de kwaliteit van leven ten goede.
Meelopen bij collega organisatie	Afstemmen met lerend netwerk.	Op het gebied van kwaliteit, opleidingen en personeelszaken kunnen de organisaties elkaar goed vinden.
Tijd en ruimte om te leren	De rol van de contactverzorgende naar een hoger niveau brengen middels scholing 'methodisch werken'.	De scholing methodisch werken is uitgevoerd volgens plan. Contactverzorgenden gaven aan dat ze na de scholing meer cliëntgericht werkten,

	<p>Scholing voor zorgondersteuners waardoor deze breder inzetbaar zijn en meer betrokken bij de zorg aan de bewoners</p>	<p>beter konden rapporteren en uitkomsten van zorg beter konden vertalen naar concrete doelen in het zorgplan. De eerder bevonden verbeterpunten van de inspectie zijn november 2019 positief afgesloten.</p> <p>Op de afdeling Greidhoeke is nu een vaste, kleinere groep met contactverzorgenden. Middels het traject WOL wil Interzorg de verbeteringen in 2020 gaan borgen.</p> <p>Daarnaast is in 2019 een werkgroep kwaliteit opgericht die vooral op teamniveau bezig is geweest met het methodisch werken.</p> <p>De scholing voor zorgondersteuners is doorgeschoven naar de eerste helft van 2020. Reden hiervoor was dat de opleider en Interzorg niet eerder tot een geschikte datum konden komen.</p>
--	--	--

7. Gebruik van hulpbronnen

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Hulpbronnen primair proces	<p>Vastgoed: Uitbreiden van huiskamers op de Greidhoeke, zodat er meer zitjes ontstaan. Dit biedt meer variatie en privacy als daar behoefte aan is.</p> <p>Domotica: Studenten/stagiaries doen onderzoek naar de mogelijkheden van het inzetten van nieuwe domotica.</p> <p>Zorgtechnologie: Interzorg volgt de ontwikkelingen in het project 'zorgtechnologie' van verschillende Friese zorginstellingen.</p> <p>Digitaliseren: Stimuleren gebruik ECD bij communicatie met mantelzorger. Volledig digitaal ondersteunen van het medicatieproces.</p>	<p>Vastgoed: het is bouwtechnisch niet mogelijk de huiskamers op de Greidhoeke te verbouwen. Wel zijn de huiskamers niet iets anders ingedeeld.</p> <p>Domotica</p> <p>Zorgtechnologie: We nemen deel in werkgroep "Zorgtechnologie 2020" Deze werkgroep ontwikkelt scholing zorgtechnologie voor medewerkers. Deze leren welke middelen er beschikbaar zijn en hoe je dit implementeert op de afdeling. (ivm corona nu nog geen medewerkers op scholing)</p> <p>Digitaliseren: Het overgrote deel van de mantelzorgers gebruikt Caren als communicatiemiddel met de zorg. Bij nieuwe bewoners wordt Caren meteen aangeboden.</p> <p>Het digitaal aftekenen van medicatie is een ingewikkeld en tijdrovend traject. Door het vertrek van de deskundige op het gebied van ONS, is dit project verschoven naar 2020. Wel hebben alle zorgmedewerkers nu beschikking tot een smartphone. Hierop kunnen ze het zorgplan makkelijk inzien en rapporteren. Dit werkt beter dan de eerder</p>

		gebruikte minilaptops, omdat smartphones makkelijker mee te nemen zijn.
--	--	---

8. Gebruik van informatie

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Clientervaringen verzamelen	Interzorg verzamelt cliëntervaringen middels een eigen onderzoek. De cliëntenraad is akkoord met de werkwijze.	Hieruit kwam een NPS-score van 77. Bewoners en vertegenwoordigers zijn positief over de deskundigheid van het personeel. De bewoners en vertegenwoordigers geven aan dat het zorgplan met hen besproken is. Vergeleken met 2018 wordt er meer gebruik gemaakt van Caren.

