



Kwaliteitsjaarverslag 2020

Op basis van kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Over Woonzorgcentrum Foswert	3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
2. Wonen en Welzijn.....	4
3. Veiligheid.....	5
4. Leren en werken aan kwaliteit	6
5. Leiderschap, governance en management	7
6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	8
7. Gebruik van hulpbronnen	10
8. Gebruik van informatie.....	11

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2020 van Interzorg Groep, locatie Foswert. Aan de hand van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en ons kwaliteitsplan kijken we terug op het afgelopen jaar en reflecteren we op de doorlopen processen en uitkomsten. Ook blikken we kort vooruit op 2021.

Dat 2020 een bijzonder jaar is geweest, zal niemand ontkennen. De corona-crisis had een grote impact op mensen, bedrijven en organisaties. Een jaar met lockdowns, besmettingen en beperkingen op sociaal gebied. Maar ook een jaar waarin we lieten zien dat een crisis ook iets goeds kan brengen én een jaar waarin we ondanks alles doorwerkten.

Niet alleen door de corona-crisis was het een bijzonder jaar, maar ook door de ondersteuning vanuit het traject Waardigheid en Trots op Locatie (WOL) van het ministerie van VWS. Interzorg Groep kreeg een coach toegewezen die eenmaal per week langskwam. Belangrijkste thema's bij dit WOL traject waren

- Hoe versterken we het van leren en verbeteren van kwaliteit binnen de teams.
- Hoe doorbreken we belemmerende team en individuele patronen en kunnen we veranderingen borgen.
- Hoe doorbreken we een bestaande cultuur die tegen noodzakelijke verandering en vernieuwing is en die schadelijk is voor de professionele werkomgeving.
- Hoe krijgen we sleutelfiguren mee in het veranderingsproces.

In dit jaarverslag is de ondersteuning vanuit Waardigheid en Trots op Locatie herkenbaar door de tekst 'WOL'.

Over Woonzorgcentrum Foswert

Woonzorgcentrum Foswert, vernoemd naar het voormalig klooster in Ferwert, is opgericht in 1956 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	Verder uitbreiden openingstijden soos en dagverzorging, zodat bewoners en cliënt ook in het weekend hier terecht kunnen. Hiervoor worden 2 medewerkers van elk 16 uur aangenomen.	Uitbreiding openingstijden is gerealiseerd. Ook in het weekend zijn de soos en de dagverzorging geopend van 8:30 tot 21:00
	Inhuren muziektherapeut voor 4 uren in de week (30weken)	Door corona-pandemie is muziektherapeut later aangenomen dan gepland, per 1 december 2020
	Vacature stellen voor extra activiteitenbegeleider voor 24 uur per week	Per 1 april 2020 is deze activiteitenbegeleider aangenomen
	Inzet extra helpenden en scholen van helpenden naar helpenden+ zodat zij naast lichte ADL-taken ook medicatie mogen delen	Is gerealiseerd. Gestart eind 2020, afgerond begin 2021.
WOL	Er is op de afdelingen Terpen en Greidhoeke aandacht besteed aan communicatie, feedback, cultuur en samenwerkingsvraagstukken. Als startpunt is gekozen om dit te doen vanuit het thema persoonsgerichte zorg. Er is een enquête uitgezet die door een kwart van de medewerkers is ingevuld. Er is een start gemaakt met deelname aan teambijeenkomsten. Door coronasituatie hebben we maar een grote bijeenkomst live kunnen uitvoeren. Tijdens deze bijeenkomst is de uitkomst van de enquête besproken en gekoppeld aan het naar boven halen van de onderliggende normen en waarden in het team (de IJsberg metafoor).	In voorjaar 2021 is opnieuw een scan uitgevoerd. Het thema 'persoonsgerichte zorg' scoorde nu groen (was bij scan in 2019 geel)

2. Wonen en Welzijn

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Zingeving, zinvolle tijdsbesteding, familieparticipatie en inzet vrijwilligers, wooncomfort.	Aannemen HBO-verpleegkundige voor 32 uur in de week	Per 1 maart 2020 is een HBO-verpleegkundige voor 32 uur per week aangenomen
WOL	- Renoveren appartementen is ongeveer een derde gereed. - Welzijn en activiteiten: door de coronasituatie konden vrijwilligers vanaf maart 2020 niet meer worden ingezet voor activiteiten. Dit heeft direct gevolgen gehad voor het uitvoeren van welzijnsactiviteiten en betekende een andere invulling en meer een beroep moeten doen op de zorgmedewerkers. Samenwerking en	- De renovatie is niet alleen prettig voor bewoners, maar ook voor medewerkers. Tilliften en andere hulpmiddelen kunnen nu makkelijker worden gebruikt, door meer bewegingsruimte en betere vloeren. Dit leidt

	afstemming welzijnsactiviteiten (dagbesteding). De ontwikkeling passende activiteiten en familieparticipatie is onderdeel van het kwaliteitsjaarplan 2021. De activiteitenbegeleiding heeft daarvoor nu een apart plan gemaakt. - Familieparticipatie en verbeteren van communicatie met familie/naasten is in 2020 sterk beïnvloed door de coronasituatie. Participatie van familie is veel minder dan normaal geweest. Daarnaast zijn soms zijn MDO's in het eerste half jaar niet doorgedaan. Naarmate de crisis langer duurde is contact op afstand meer opgepakt (mail, Caren, telefoon, teams). Communicatie met familie blijft een aandachtspunt! Het goede gesprek aan (durven) gaan is nog steeds niet vanzelfsprekend. Daar heeft de coronasituatie en de daarbij horende beperkingen ten aanzien het bezoek geen goed aan gedaan. Het is al lastig om familie aan te spreken en om een gelijkwaardige gesprekspartner te zijn. Dit is in de medewerkersraadpleging (zie bijzonderheden en afwijkingen) duidelijk naar voren gekomen en vraagt aandacht als we weer naar "het normale" kunnen.	tot minder verzuim door fysieke belasting. - De activiteitenbegeleiding heeft een speciaal plan gemaakt met activiteiten die mogelijk zijn met de geldende maatregelen. Veel bewoners hebben enthousiast meegedaan met de alternatieve activiteiten. - MDO's zijn in de loop van 2020 weer opgepakt met digitale middelen. Er was veel begrip voor de situatie, maar het fysieke contact werd gemist. Zorgpersoneel ondersteunden bewoners bij het facetime enz.
--	---	--

3. Veiligheid

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Medicatie veiligheid, decubitus, vrijheidsbeperkende maatregelen, preventie acute ziekenhuisopname (advances care planning)	Digitaliseren medicatieproces door elektronische aftekenregistratie.	In 2020 is het projectplan voor de invoering van ETDR geschreven. Door de coronapandemie is de implementatie van ETDR opgeschoven naar 2021. Daarnaast wil IZG, indien mogelijk, alles binnen de ONS-suite afnemen. De applicatie 'ONS medicatie', nodig voor ETDR, was eind 2020 gereed.
Vrijheidsbeperkende maatregelen	Vervangen sloten van appartementen op de 1 ^e en 2 ^e etage van de Greidhoeke	Door coronapandemie is dit plan verschoven naar najaar van 2021
Vrijheidsbeperkende maatregelen	Opzetten beleidsplan en stappenplan en de implementatie hiervan.	In 2020 is het beleidsplan en bijbehorende stappenplan opgezet. Deze documenten zijn besproken in de WZD-commissie. Medewerkers hebben e-learning gedaan omtrent de WZD. Helaas is er meerdere malen een wisseling van SOG geweest en is er onzekerheid over de inzet van de behandelfuncties door de Kwadrantgroep. Dit heeft er toe geleid dat de invulling van enkele externe functies is vertraagd.

		Er is een cliëntenvertrouwenspersoon aangewezen (Quasir). Zij is enkele malen langs geweest en zal dit ook in 2021 continueren.
--	--	---

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.
	Inzet van coach van het programma 'Waardigheid en Trots op Locatie'. Uit scan van 2019 bleek dat er op een aantal onderdelen verbeteracties nodig waren. De coach is ingezet om een begin te maken van een cultuurverandering.	De coaching van Waardigheid en Trots op Locatie heeft gebracht dat IZG hoger scoorde op het stukje 'persoonsgerichte zorg'. Door de corona-pandemie heeft de coach niet altijd op locatie kunnen zijn, waardoor het traject nog niet geheel afgerond is. Momenteel wordt beoordeeld welke ondersteuning nog nodig is om het bereikte resultaat te borgen en nog gewenste resultaten te bereiken.
WOL	- Kwaliteitswerkgroep: loopt en geeft belangrijke input voor uitrol WOL-traject en het kwaliteitsjaarplan. - Leer en verbetercultuur: WOL-coach heeft gesprekken gehad met CVP's en aantal team overleggen bijgewoond van Terpen en Greidhoeke. Daar ingezoomd op cultuur. Leren en verbeteren is een continu proces. - Uitwisselen tussen teams kan weer meer gebeuren wanneer de veiligheid het toelaat. - Reflecteren en bespreken wat beter kan blijft een aandachtspunt, uit de medewerkersraadpleging komt hier ook het een en ander naar voren. - Een module Samenwerken en communicatie. Het was de bedoeling om medewerkers zelf aan de slag te	- De kwaliteitswerkgroep blijft bestaan na afsluiten WOL. - Is in gang gezet en zal verder worden doorgezet in 2021. - Uitwisselen van teams kan, maar er wordt momenteel gewerkt naar een werkwijze waarbij er teams ontstaan per etage (i.p.v. per afdeling) Hierdoor leer je je bewoner beter kennen en kan je beter persoonsgerichte zorg leveren. Hiermee wordt in 2021 op de Greidhoeke mee gestart. - CVP's zijn gecoacht in het reflecteren, dit is echter door corona nog niet in de teams ingezet. - Er zijn tools beschikbaar gesteld voor samenwerken, reflectie en

	laten gaan met deze thema's en deze te koppelen aan de introductie van e-learning in de organisatie, aan de module is een tool box met instrumenten toegevoegd die zowel individueel als in teamverband kunnen worden gebruikt. De koppeling met e-learning heeft nog niet plaatsgevonden.	communicatie binnen het team. Corona speelt ook hier een rol, omdat teamvergaderingen op afstand zijn gehouden. Het effect van deze tools is daarom nog niet zichtbaar.
--	--	---

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 een van de zorgafdelingen.	Wegens corona-crisis is er voor gekozen om de RvB niet mee te laten lopen op een van de afdelingen.
RvB versus Kwaliteitskader	Het kwaliteitsverslag wordt verstrekt aan de RvT	Opgenomen in MT cyclus. RvB bespreekt het kwaliteitsplan en -verslag met de RvT.
WOL	Er is veel aandacht voor zelfstandigheid van teams. De vraag is hoe zij hierin worden gefaciliteerd en de wijze waarop teams hierin worden gestimuleerd. Er wordt zowel in de dialoog als in de response op de vragenlijst aandacht gevraagd voor de communicatie tussen leiding, ondersteunende diensten en zorgmedewerkers. Veranderingen worden nog veelal top-down doorgevoerd (is de ervaring van de teams). De besturingsfilosofie van Interzorg Groep is integraal management, daarbij past de verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie en een bottom up benadering. De teams lijken dit onvoldoende te ervaren en teams zijn mogelijk nog onvoldoende bekwaam in hun eigen handelingspatroon om zelf ook regie te kunnen voeren.	De ondersteuning door de WOL-coach werd zeer op prijs gesteld. Teams zijn zelfstandiger geworden. Het effect is dan ook zichtbaar in de score voor persoonsgerichte zorg bij de herhalingscan in het voorjaar van 2021. Het is belangrijk om deze resultaten te borgen. Op één afdeling is de coaching niet gestart door de corona-crisis. Mocht het WOL-traject in 2021 doorgaan, dan zal de coach op deze afdeling starten.

6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
	Inzet verpleegkundig specialist naar 8 uren in de week, om het tekort aan SOG-uren op te vangen (afgenomen van 12 naar 8 uren)	Per 1 januari 2021 gerealiseerd
	Uitbreiden inzet geestelijk verzorger van 8 naar 12 uren	Per 1 maart 2021 gerealiseerd
Meelopen bij collega organisatie	Afstemmen met lerend netwerk.	Op het gebied van kwaliteit, opleidingen en personeelszaken kunnen de organisaties elkaar goed vinden. Uitwisseling/meelopen van personeel is in de huidige omstandigheden niet wenselijk.
Tijd en ruimte om te leren	Uitvoering gebeurt op basis van het scholingsprogramma	Door corona zijn veel scholingen niet doorgegaan. Zodra er weer meer mogelijk is, wordt ook het scholingsprogramma weer opgepakt. In 2020 is besloten om de werkwijze (kleinere groep EVV-ers) die in 2019 is ingevoerd op de Greidhoeke ook te implementeren op andere twee afdelingen. De resultaten van deze werkwijze zijn goed, zowel bewoners, contactpersonen en personeel vinden de werkwijze prettig.
WOL	- Concept inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers opgesteld. Interzorg Groep wil haar nieuwe medewerkers zorgvuldig inwerken want medewerkers die goed worden ingewerkt en begeleid zullen sneller de kennis en vaardigheden opdoen die binnen de organisatie van belang zijn. Ze zullen zich sneller thuis voelen en dus ook beter en sneller inzetbaar. - Deskundigheid personeel: voldoende kennis en vaardigheden. Door de corona situatie zijn een aantal zaken duidelijker naar voren gekomen, met name op de Terpen en Hegewier is verzwaring van de zorg merkbaar. Door het wegvallen van een aantal activiteiten werd bij een aantal bewoners duidelijk dat zij een andere zorgvraag krijgen. Door het samenvoegen van bewoners met verschillende zorgvragen (gedrag) vanuit de Soos en de Dagverzorging zijn zowel de kwaliteit van het	- Het concept inwerkprogramma meegenomen in de herziening van de werkprocessen van P&O. Implementatie is in 2021 - Er wordt kritisch gekeken of bewoners op de juiste plek zitten. Een aantal bewoners is inmiddels verhuisd naar de afdeling Greidhoeke. - Samenwerking in teams wordt in 2021 verder opgepakt. Besluit in 2020 is om 2021 de teams van de Afdeling Greidhoeke per etage in te richten. Hierdoor meer persoonsgerichte zorg, door een grotere betrokkenheid bij de bewoner. - Medewerkersraadpleging gedaan. Medewerkers die ondersteuning nodig hadden bij het omgaan met de crisis is de mogelijkheid aangeboden om te praten met de WOL-coach. Hier is echter weinig gebruik van gemaakt. Medewerkers gaven aan hierover vaak met collega's te willen praten.

	programma als de samenwerking tussen medewerkers welzijn onderling en met de zorg als knelpunten naar voren gekomen. De deskundigheid van medewerkers vraagt nog steeds om verbetering van de zorgverlening gericht op zwaardere, complexe zorgvragen. - Kwaliteit van zorg hangt samen met kwaliteit van samenwerken. Samenwerken in de teams maar ook tussen de afdelingen. Ook hier is de Coronasituatie van grote invloed geweest. Geen team overleggen meer, op de Greidhoeke gescheiden etages waar medewerkers voorheen over de verschillende etages heen konden werken. Bij de Greidhoeke is daardoor ook sprake van een te grootte groep medewerkers om dit een team te noemen. Het samenwerken tussen de teams, van je eiland afkomen, is door veiligheidsmaatregelen bijna niet mogelijk geweest. - Corona In maart 2020 sloten de deuren van alle verpleeghuizen in Nederland. Naast dat de bewoners in deze periode geen bezoek mochten ontvangen en activiteiten niet of op 1,5 meter plaatsvonden was er vooral de dreiging van een infectie. Op 3 juni ging Foswert weer voorzichtig open en later volgden versoepelingen van de bezoekersregeling maar helaas wed ook Foswert eind 2020 geconfronteerd met besmettingen. Al met al is het een bewogen tijd geweest (en nog steeds) met zeer wisselende situaties, meningen en emoties. Om na te gaan welke impact dit heeft (gehad) op de medewerkers, is een medewerkersraadpleging gedaan. Maar voor veel medewerkers blijft het toch een moeilijke situatie om mee om te gaan, is er nog steeds behoefte om terug te kijken op de Corona-periode.	Team vergaderingen werden dan ook echt gemist.
--	---	---

7. Gebruik van hulpbronnen

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Hulpbronnen primair proces	Zorgtechnologie: Interzorg volgt de ontwikkelingen in het project 'zorgtechnologie' van verschillende Friese zorginstellingen.	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. Er zijn twee medewerkers aangewezen die de scholing zorgtechnologie volgen. IZG is aangesloten bij de projectgroep 'anders werken in de zorg' waar ook andere Friese zorginstellingen bij zijn aangesloten. (i.v.m. corona nu nog geen medewerkers op scholing). Om de zorgsector aantrekkelijk en betaalbaar te houden, zal in de komende jaren zorgtechnologie een steeds grote rol gaan spelen. Daarvoor is een stabiele ICT-omgeving een must.
WOL	- Structureel evalueren en opvolgen van uitkomsten blijft een aandachtspunt. - Opmerking coach: - In de scan is benoemd dat medewerkers weinig merken van de ondersteunende diensten en waar wel ervaren ze eerder dat de belasting door hen verhoogd wordt. Als coach heb ik niet gezien/gehoord dat vanuit de ondersteunende diensten veel acties/ vragen naar de afdelingen zijn gegaan die een belasting zouden vormen van de werkdruk. Wel heb ik geconstateerd dat er een onzichtbare drempel ligt naar "de gang" waar MT en ondersteunende diensten werkzaam zijn. Helaas is het door alle veiligheidsmaatregelen rond Corona niet mogelijk geweest de deuren open te zetten. Ik bemerk bij MT bewustwording op het betrekken van de ondersteunende diensten en met hen bespreken wat hun rol is in veranderingen op de locatie en het ondersteunen van het primaire proces. Beeldvorming over en weer (ondersteuning – primair proces) kan je alleen open breken als men elkaar (weer) kan ontmoeten. - Gebruik materialen: Scan: er zijn afspraken over de plaats van materialen, maar mensen zetten het niet altijd op de goede plek terug.	Door de werkgroep kwaliteit is de drempel tussen werkvloer en ondersteunende diensten/MT kleiner geworden. De werkgroep levert belangrijke input voor verbeteringen in Foswert. De werkgroep blijft daarom ook in 2021 bestaan.

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.	Enquête door de CR en stimuleren van invullen van ZorgkaartNederland. De enquête door de CR heeft een goed beeld gegeven van hoe bewoners de coronacrisis en de –maatregelen ervaren. Er zijn verschillende individuele gesprekken geweest tussen bewoners en de CR. Het resultaat van de enquête gaf een duidelijk signaal: het sluiten van de deuren heeft tot een ongewenst isolement geleid. In het najaar van 2020 zijn contactpersonen van bewoners gevraagd om een beoordeling op ZorgkaartNederland achter te laten. Dit leverde zes recensies op. Interzorg is nog op zoek naar een manier om het aantal beoordelingen te vergroten.

