



Interzorg Groep

Gelooft in goede zorg



Kwaliteitsverslag 2017

Op basis van kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
2. Wonen en Welzijn	5
3. Veiligheid	10
4. Leren en werken aan kwaliteit	11
5. Leiderschap, governance en management	13
6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	14
7. Gebruik van hulpmiddelen	16
8. Gebruik van informatie	18

Inleiding

Het 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.

In dit kwaliteitsverslag is beschreven hoe Interzorg Groep in het Woon Zorg Centrum omgaat met de onderwerpen van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Daarbij ligt de nadruk op het jaar 2017.

Het jaar 2017 wordt beschouwd als een overgangsjaar. Reden hiervoor is dat het kwaliteitskader in het begin van dat jaar definitief is geworden. Zorginstellingen konden daarom in het jaar 2017 nog niet aan alle verplichtingen van het kwaliteitskader voldoen.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Compassie

Het wonen in Foswert start altijd met een intake. Bij deze intake, op basis van de vier domeinen, wordt de zorgvraag verduidelijkt en wordt de levensloop nagegaan. Zo mogelijk wordt samen met familie of de mantelzorg gekeken naar het sociale leven van de bewoner middels een geno- en een ecogram. Binnen 24 uur na opname ligt er aan de hand van de intake een gezamenlijk opgesteld zorgplan klaar in het ECD. Het zorgplan is nadrukkelijk niet alleen gericht op de fysieke zorgvraag, maar zeer zeker ook op het mentale welbevinden van de bewoner.

Om nog meer aan te sluiten bij de belevingswereld van de bewoner, wil Interzorg in de toekomst nog meer halen uit de levensloop van de bewoner en dit vertalen naar bijvoorbeeld activiteiten.

Uniek zijn

Er is veel mogelijk in het Woon zorg centrum. Huisdieren zijn bijvoorbeeld toegestaan, als de bewoner er zelf nog voor kan zorgen en andere bewoners geen overlast ondervinden. Hierdoor kunnen bewoners zoveel mogelijk zichzelf zijn, ondanks de beperkingen die het ouder worden met zich mee brengt.

Door de toenemende zorgzwaarte merkt Interzorg dat de belangstelling voor activiteiten in grote groepen afneemt. Er is meer behoefte aan activiteiten in kleine groepen of individuele activiteiten. Een wens is dan ook om meer huiskamers te creëren of bestaande huiskamers uit te breiden. Daarnaast wil Interzorg het aanbod aan activiteiten meer verspreiden, bijvoorbeeld ook 's avonds en in het weekend.



Autonomie

De eigen regie staat voorop bij Interzorg. Wil een bewoner vroeg op of juist uitslapen, dan houden de medewerkers hier rekening mee. Daarbij is de ene dag de andere niet.

De medewerkers maken met de bewoner, mantelzorg en behandelaar(s) een afweging tussen risico's en kwaliteit van leven.

Het gesprek over levenseinde is echter voor sommige bewoners erg confronterend. Vaak wordt pas de knoop over het wel/niet voorzetten van een behandeling doorgehakt als de situatie zich voordoet. Het onderwerp 'reanimatie' wordt door de behandeld arts met de bewoner besproken en door zorgmedewerkers vastgelegd in het dossier.

Zorgdoelen

Voortdurend wordt de ervaring van de bewoner bevraagd en minstens twee maal per jaar vindt een officiële evaluatie plaats. Bij een evaluatie worden alle betrokkenen, dus ook de bewoner zelf en de mantelzorger, gevraagd naar hun ervaringen over de persoonlijke zorg aan de bewoner. Indien nodig wordt het zorgplan aangepast.

Op de twee verzorgingsafdelingen is de huisarts de behandelend arts, op de verpleegafdeling is dat de Specialist Ouderen Geneeskunde (SOG). Dit wil niet zeggen dat de SOG nooit wordt ingezet bij bewoners op de verzorgingsafdeling. De behandelaars kunnen elkaar goed vinden, wat de zorg aan de bewoner ten goede komt.

Indien de bewoner dit wil, kan het zorgplan gedeeld worden met de familie/mantelzorg via Carenzorgt. De Carenzorgt applicatie maakt het mogelijk dat het digitale zorgdossier op afstand kan worden ingezien. Zorgmedewerkers kunnen in het digitale zorgdossier met de familie/mantelzorg communiceren en vice versa.

2. Wonen en Welzijn

Foswert biedt plaats aan ongeveer negentig bewoners, waarvan 22 kamers PG en 7 kamers voor tijdelijk verblijf. Alle bewoners beschikken over een eigen woon- en slaapkamer met eigen sanitaire voorzieningen.

Zingeving

De behandelend arts voert met de bewoner een gesprek over levensvragen, waaronder reanimatie. Dit gesprek vindt plaats in de eerste weken na opname. Omdat het vaak om heel persoonlijke onderwerpen gaat, wordt de mantelzorger gevraagd om bij dit gesprek aanwezig te zijn om de bewoner te ondersteunen.

Onze geestelijk verzorger gaat bij de bewoners langs die hier behoefte aan hebben. Hij organiseert regelmatig een gespreksgroep of een bijeenkomst voor alle afdelingen. Er wordt nadrukkelijk ruimte gegeven voor de invulling van de christelijke identiteit van het huis en haar bewoners. Regelmatig worden er op zondag kerkdiensten gehouden, is er een religieus koffie-uurtje of andere activiteiten.

Zinvolle tijdsbesteding

Er worden tal van activiteiten georganiseerd die zowel lichaam als geest stimuleren. Alle activiteiten zijn terug te vinden in het activiteitenprogramma dat op alle afdelingen hangt en voor alle bewoners te lezen is op de kabelkrant. Er zijn activiteiten waar veel mensen naar toe kunnen, maar er zijn ook activiteiten die niet zo massaal zijn of juist individueel.

Omdat elk mens uniek is, wordt gekeken naar wat bewoners prettig vinden. Bij de intake wordt daarom gevraagd naar de hobby's en interesses van de bewoner.

Sommige bewoners hebben moeite zelf hun daginvulling te bepalen. Vergeetachtigheid kan hiervan de oorzaak zijn, maar ook andere oorzaken kunnen hierin een rol spelen. Voor deze mensen is de gebruikelijke zorg en aandacht van onze medewerkers onvoldoende geworden. Zij hebben meer speciale begeleiding en aandacht nodig. Deze groep bewoners wordt dagelijks opgevangen in een veilige en vriendelijke omgeving, het dagactiviteitencentrum.

Interzorg ervaart een toenemende zorgzwaarte en dat heeft gevolgen voor het activiteitenprogramma. Steeds meer bewoners hebben behoefte aan structuur of activiteiten in kleine groepjes zoals op de huiskamers of op individuele basis, zowel overdag als in het weekend en de avonduren.

Uit een intern tevredenheidsonderzoek, gehouden in het najaar van 2017, blijkt dat 86% van de bewoners tevreden is over het aanbod aan activiteiten

In 2017 is, door middel van acties en



crowdfunding, een tovertafel gekocht die veel gebruikt wordt op de diverse huiskamers. Voor de bewoners die nog graag buiten komen, is een beweegtuin aangelegd met activiteiten die zowel het lichaam als de hersenen stimuleren.

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Welke lichamelijke verzorging een bewoner ontvangt staat in het zorgplan. Het tijdstip dat de bewoner geholpen wil worden, mag de bewoner zelf bepalen. Daarmee is er geen deur-tot-deur beleid, maar wordt de zorg aangepast aan de gewoonten van de bewoner.

Het zorgplan is met de bewoner en/of diens vertegenwoordiger opgesteld en wordt minimaal elk half jaar met de bewoner en/of vertegenwoordiger, betrokken medewerkers en behandelaren besproken. Voorafgaand aan de evaluatie van het zorgplan, wordt door de eerst verantwoordelijke een inventarisatie gemaakt van de voortgang van de zorgdoelen in het zorgplan en wordt nagegaan of er eventuele zorgrisico's zijn, die tijdens het evaluatiemoment besproken worden.

Foswert beschikt over een wasserij waar de kleding van de bewoners gewassen wordt. Het is overigens niet verplicht om de kleding door de wasserij te laten wassen, maar het overgrote gedeelte van de bewoners maakt er gebruik van.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

De overgang van thuis wonen naar het wonen in een instelling is voor de meeste mensen niet gemakkelijk. Er komt een hoop informatie op de bewoner af en er zijn de nodige vragen en verwachtingen. Om die reden wordt de mantelzorg gevraagd mee te komen als de bewoner wordt opgenomen.

Vanaf het begin van de zorg wordt de mantelzorg betrokken bij de zorg aan de bewoner. Om het sociale netwerk van de bewoner te behouden of te versterken en de mantelzorg meer te betrekken bij de zorg en welzijn van de bewoner is in 2017 gestart met de scholing 'mantelzorg'. Eén van de resultaten van de scholing was de invoering van een eco- en genogram van de bewoners, waarbij de familierelaties en sociale contacten in kaart worden gebracht. Vervolgens kan men aan de hand van deze overzichten nagaan welke relaties belangrijk zijn voor de bewoner en vormt het een basis voor de invulling van de mantelzorg.

WoonZorgCentrum Foswert beschikt over een groep van 75 vrijwilligers en een Stichting Vrienden van Foswert. Vrijwilligers worden o.a. ingezet bij het uitserveren van de warme maaltijd in het Grand Café, de bibliotheek, uitjes, wandelen en aandacht voor bewoners. Daarmee vormen de vrijwilligers een onmisbaar onderdeel van de organisatie en een welkome aanvulling op de professionele zorg. WoonZorgCentrum Foswert heeft de mogelijkheid om van een logeerkamer gebruik te maken.

Wooncomfort

Foswert is alle dagen geopend en kent geen bezoeken. Op werkdagen is een receptioniste aanwezig, van maandag tot en met vrijdag is buiten kantooruren een portier aanwezig. Na 11 uur 's avonds gaan de deuren op slot en kan men alleen binnenkomen door aan te bellen.

Een bewoner mag zijn/haar appartement in Foswert naar eigen wens inrichten. Natuurlijk moet daarbij wel rekening worden gehouden met voldoende loop- en werkruimte voor de verzorging en dient de vloerbedekking geschikt te zijn voor de mobiliteit van de bewoner en eventuele tilliften. Elk appartement beschikt over een aantal standaard zaken, waaronder een eigen douche en toilet. Sinds 2016/2017 kunnen alle bewoners beschikken over internet via de WIFI. Om de bewoner de nodige privacy te kunnen geven is het aan niemand toegestaan (dus ook niet aan personeelsleden) om het appartement zonder toestemming van de bewoner binnen te gaan.

Het appartement wordt volgens een vast schema schoongemaakt en indien noodzakelijk vaker.

Foswert heeft een eigen keuken waarin zowel gekoppeld als ontkoppeld gekookt wordt. Op die manier kan op alle tijden van de dag de maaltijd genuttigd worden. Vanuit traditie eten de meeste bewoners tussen de middag de warme maaltijd. De toekomstige bewoner zal waarschijnlijk de maaltijd 's avonds willen nuttigen en hier kan de eigen keuken prima aan voldoen. De bewoner kan kiezen uit drie verschillende menu's die onderling met elkaar te combineren zijn. De maaltijd kan zowel in het Grand Café als in het eigen appartement geserveerd worden. Bezoek kan altijd tegen betaling mee-eten.



De broodmaaltijd wordt in het appartement bezorgd. Voor alle andere benodigdheden kan de bewoner terecht in 't Winkeltsje.

Begin 2017 was de verwachting dat er minder nieuwe bewoners met een WLZ-indicatie binnen zouden komen. Om leegstand van de appartementen te voorkomen, werden drie appartementen aan particulieren met bijvoorbeeld een ZVW indicatie verhuurd. Uiteindelijk viel de leegstand mee, en was er eind 2017 zelfs weer sprake van een kleine wachtlijst. Daarnaast zijn een aantal cliënten die met een ELV voor een tijdelijk verblijf in Foswert kwamen, definitief opgenomen.

3. Veiligheid

Medicatieveiligheid

Er is sprake van een toenemende zorgzwaarte en daarbij horen vaak meer medicijnen. Interzorg ziet dan ook meer bewoners met polyfarmacie. Dit betekent indirect dat medewerkers vaker en meer medicatie moeten delen. Medicatie is een vast onderdeel van het multidisciplinair overleg, maar ook een onderwerp dat wordt besproken met de apotheek (medicatiereview).

Alle medicatie wordt, indien mogelijk, in Baxter aangeleverd. Medicatie die niet in Baxter wordt aangeleverd, wordt gezien als medicatie die dubbel gecontroleerd moet worden. Er is een kleine noodvoorraad op de afdeling Greidhoeke voor als er in het weekend medicatie wordt voorgeschreven die niet meteen vanuit de apotheek geleverd hoeft te worden. Deze voorraad wordt regelmatig gecontroleerd op hoeveelheid en houdbaarheid.

Medicatie die over is, wordt in een afgesloten box teruggebracht naar de apotheek.

Ondanks alle maatregelen om fouten omtrent medicatie te voorkomen, zijn deze nooit helemaal uit te sluiten. Er wordt dan actie ondernomen en de fouten wordt gemeld volgens de MIC procedure. Vervolgens worden de MIC-meldingen elk kwartaal geanalyseerd en worden er maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. De plan-do-check-act-cyclus is daarmee aanwezig op bewoners-, team- en organisatieniveau.

Decubituspreventie

Om decubitus te voorkomen wordt ingezet op beweging en ter ondersteuning kan bijvoorbeeld een luchtwisselmatras worden gebruikt. Indien decubitus zich voordoet, wordt een behandelplan opgezet. Eventueel wordt gespecialiseerde wondzorg ingeschakeld van Qualityzorg, waar reeds goede resultaten mee zijn behaald.

Gebruik vrijheid beperkende maatregelen

WoonZorgCentrum Foswert is zeer terughoudend ten opzicht van het gebruik van vrijheid beperkende maatregelen. Er wordt altijd gezocht naar alternatieven en bedekken worden alleen gebruikt als de bewoner dit zelf wil en worden bij voorkeur slechts deels omhoog gezet. Op de Greidhoeke wordt bij twee bewoners een optiscan ingezet om de bewoners in de gaten te houden bij dwaalgedrag. De bewoners willen bij het dwalen nog wel eens bij andere bewoners naar binnen lopen. Door de optiscan in te zetten, weten de medewerkers dat de dwalende bewoner wakker is en kunnen een oogje in het zeil houden.

Advanced Care Planning/voorkomen ziekenhuisopnames

Van elke bewoner wordt vastgelegd of hij/zij wel of niet de wens heeft gereanimeerd te worden. De behandelend arts voert het gesprek met de bewoner over o.a. reanimatie en de potentiële gevolgen. Indien de bewoner verder wensen heeft ten aanzien van behandelmethodes, dan wordt dit vastgelegd in het cliëntdossier. Wensen van bewoners kunnen veranderen door bijvoorbeeld ziekte. De behandeling wordt dan aangepast in overleg met alle betrokkenen.

4. Leren en werken aan kwaliteit

Kwaliteitsmanagementsysteem

Interzorg is sinds 2009 HKZ-gecertificeerd. Het certificaat geldt niet alleen voor de WLZ, maar ook voor de ZVW en de WMO. In juni 2017 is Interzorg overgegaan naar het schema voor HKZ:2015. Voor deze initiële audit is Interzorg glansrijk geslaagd, zonder majors of minors.

Citaat vanuit het auditrapport:

Hierbij is geconstateerd dat Interzorg Groep voldoet aan de eisen; het managementsysteem is doeltreffend en heeft het vermogen om aan de toepasselijke eisen en de verwachte resultaten te voldoen en heeft een effectief proces van interne audits en directiebeoordeling.

Vier maal per jaar vindt er een PMR (periodieke management review) plaats waarin de voortgang van het kwaliteitsmanagementsysteem wordt nagegaan. De PDCA-cyclus staat daarbij centraal.

Kwaliteitsplan met verbeterparagraaf

In 2017 is het eerste kwaliteitsplan opgezet. Nog zoekend naar een goede methode, heeft Interzorg er voor gekozen om de stakeholders voor verschillende sessies uit te nodigen. Daarbij konden de stakeholders vanuit hun standpunt aangeven wat hun visie is op de zorg zoals die in Foswert wordt gegeven en wat hun ideaal plaatje zou zijn. Tijdens fijne gesprekken ontstonden mooie ideeën, zoals het introduceren van een levensloopboek met foto's en het onderzoeken of het mogelijk is om oproepen van bewoners tijdens zorgmomenten anders op te vangen. Bij het opstellen van de verbeterparagraaf is gekeken naar de haalbaarheid en mogelijke effectiviteit van de ideeën. Ideeën zijn omgezet in Smart-doelstellingen die ook opgenomen zijn in de jaarplannen. Daarbij is het kwaliteitsplan een integraal onderdeel geworden van de planning en controlecyclus van Interzorg. In de loop van 2018 worden de plannen van de verbeterparagraaf gemonitord met de betrokken stakeholders.

Kwaliteitsverslag

Het eerste kwaliteitsverslag op basis van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft u hier voor zich en wordt volgens de richtlijnen in het kwaliteitskader gepubliceerd. Het kwaliteitsverslag betreft het verslagjaar 2017.

Samen leren en het lerend netwerk

De zorg is altijd in beweging. Het is daarom belangrijk dat personeel op de hoogte blijft van de nieuwste inzichten. Jaarlijks inventariseert de opleidingscoördinator de scholingsbehoefte bij alle niveaus van de organisatie. Daaruit ontstaat een scholingsplan, welke zowel door het MT als de OR goed gekeurd wordt.

Nieuw in 2017 was de opstart van een praktijkleerroute. Hierbij worden in samenwerking met De Friese Poort leerlingen intern opgeleid. Dit kunnen zowel leerlingen vanuit de eigen organisatie zijn als van buiten. Er zijn zes medewerkers van Interzorg Groep en twaalf leerlingen van de Friese Poort gestart met de opleiding voor verzorgende IG. Het voordeel van deze manier van leren is dat de lesstof niet meer klassikaal wordt gegeven, maar 'on the job', waardoor de leerling theorie en praktijk meteen combineert.

Deze vorm van leren is voor zowel Interzorg Groep als de Friese Poort nieuw. Na wat opstartproblemen, loopt de opleiding momenteel goed.

Voor het lerend netwerk is contact gezocht met Zorgcentrum Het Bildt in Sint Annaparochie en Mienskipscentrum Leppehiem uit Akkrum. Er is voor deze organisaties gekozen omdat ze qua

omvang en opzet te vergelijken zijn met Interzorg Groep. Bovendien heeft Interzorg Groep al sinds jaren een samenwerking met Zorgcentrum Het Bildt. De samenwerking heeft zich eerst nog gericht op kwaliteitszaken, maar zal in de loop van tijd verder uitbreiden.



Leppenheim...
mienskipssintrum



5. Leiderschap, governance en management

Interzorg Groep heeft een relatief kleine overhead. Dit heeft tot resultaat dat de lijnen duidelijk en kort zijn. Naast de formele overleggen is er ook veel informeel overleg.

Vier maal per jaar wordt de kwaliteit besproken in een PMR, wat voor periodieke management review staat. Het doel van de PMR is het uitvoeren de PDCA-cyclus op macroniveau. Bij de PMR zijn naast de Raad van Bestuur en het managementteam ook leidinggevenden en adviserende ondersteunende diensten aanwezig. In het licht van het kwaliteitskader kan de PMR gezien worden als structureel overleg met verpleegkundigen. De oprichting van een aparte VAR of PAR acht Interzorg Groep dan ook niet nodig, aangezien er reeds een dergelijk overleg is.

Tijdens de PMR is in 2017 regelmatig het kwaliteitskader benoemd en zijn aspecten hieruit besproken en daar waar nodig zijn acties in gang gezet en processen aangepast.

De Raad van Bestuur ondersteunt hiermee het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, weet wat het voor de praktijk inhoudt en is tenslotte eindverantwoordelijk voor de implementatie en borging ervan.

Vanaf 2018 zal de Raad van Bestuur meelopen in het WoonZorgCentrum Foswert. Er is gekozen de afdeling Greidhoeke waar gemiddeld gezien de bewoners met de hoogste zorgzwaarte wonen.

De Raad van Toezicht werkt volgens de governance-code. In 2017 zijn er voorbereiding getroffen voor het aantrekken van een aantal nieuwe leden van de Raad van Toezicht aangezien hun maximale zittingstermijn er op zat. Met ingang van 1 januari 2018 is de nieuwe Raad van Toezicht in functie.

6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

De personeelssamenstelling wordt jaarlijks gepubliceerd op de site van [Interzorg Groep](#). Interzorg voldoet aan de tijdelijke norm voor personeelssamenstelling zoals deze in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg staat genoemd. Daarbij moet gemeld worden dat het personeel dat in het WoonZorgCentrum werkt, niet alleen werkt voor WLZ-geïndiceerde cliënten. Er zijn in het WoonZorgCentrum namelijk ook enkele bewoners die op particuliere basis een appartement huren, met een ELV tijdelijk zijn opgenomen of in de Fostawoningen (aangrenzend appartementencomplex van de woningstichting) wonen.

Bezetting

Interzorg beschikt over een grote groep vaste en betrokken medewerkers. Daaromheen heeft Interzorg een kleine vaste groep oproepkrachten. Dit zorgt ervoor dat de medewerkers de bewoners kennen maar ook dat de bewoners de medewerkers kennen.

Voor de specialistische expertise, zoals een psycholoog en een specialist ouderengeneeskunde, heeft Interzorg een samenwerkingsovereenkomst gesloten met de Kwadrantgroep. In deze samenwerkingsovereenkomst is onder andere de achterwacht geregeld, zodat medische expertise ingewonnen kan worden of desnoods binnen een half uur aanwezig kan zijn. Een groot aantal bewoners heeft echter de huisarts als behandelaar. Voor deze bewoners wordt in noodgevallen de huisarts, en buiten kantoor tijden de dokterswacht, ingeschakeld.

Het WoonZorgCentrum is in de afgelopen jaren geconfronteerd met een toenemende zorgzwaarte. Met name 's nachts leidde dit tot meer zorgmomenten door bijvoorbeeld dwaalgedrag en hulp bij de toiletgang. Daarom is per 1 januari 2017 een derde nachtdienst aangetrokken. Hierdoor is continuïteit gegarandeerd.

Tijdens de intensieve zorgmomenten zijn er altijd twee medewerkers aanwezig. Als voorbeeld: in de ochtend wordt opgestart met twee medewerkers per etage (ongeveer 10 bewoners) of drie medewerkers op de afdeling Greidhoeke (PG en BOPZ).

Op de huiskamers zijn altijd twee medewerkers aanwezig. Als een medewerker één-op-één met een bewoner bezig is, kan de andere medewerker zich richten op de overige aanwezigen. Op de huiskamers worden (nog) geen mantelzorgers of vrijwilligers ingezet.

Voor bewoners die meer structuur in hun dag nodig hebben, is er de groepsverzorging. Deze is zowel door de week als ook 's avonds en in het weekend actief. Ook voor zingeving of zinvolle daginvulling kan men terecht op de groep. Daarnaast worden er regelmatig activiteiten georganiseerd waar bewoners op vrijwillige basis aan mee kunnen doen. Het opleidingsniveau van de medewerkers varieert van SPW tot verzorgende IG tot helpende. Door deze mix geeft Interzorg de juiste zorg en aandacht aan haar bewoners.

Scholing

Periodiek wordt onder alle medewerkers de scholingsbehoefte geïnventariseerd. Hieruit ontstaat een opleidingsplan, wat zowel door het MT als de OR besproken en wordt goedgekeurd.

Sinds 2015 maakt Interzorg gebruik van Profportaal. Middels e-learning, gevolgd door een praktijktoets blijven de medewerkers bevoegd en bekwaam voor de handelingen die zij verrichten.

Om aan te sluiten bij de toegenomen zorgzwaarte zijn er in 2017, naast de reguliere scholingen voor

het bevoegd en bekwaam houden van medewerkers, een aantal aanvullende scholingen en themabijeenkomsten uitgezet:

- Scholing mantelzorg, zie ook hoofdstuk 2 'familieparticipatie': twee van de drie afdelingen zijn hierin geschoold. Eind 2017 was in ruim 60% van de zorgplannen beschreven wat de rol van de mantelzorg is. In 2018 volgt ook de derde afdeling de scholing. Het doel is dat in minimaal 80% van de zorgplannen beschreven staat hoe de mantelzorg rond de bewoner geregeld is.
- Begrijp je cliënt: het doel van deze scholing was omgaan met probleemgedrag. Door de psycholoog is een klinische les gegeven.
- Palliatief netwerk: Interzorg maakt vanaf begin 2017 deel uit van een palliatief netwerk. Er zijn aandachtsvelders aangesteld en geschoold, er is in oktober een 'café doodgewoon' geweest en in november een symposium. Daarnaast hebben de bewoners de brochure 'spreek op tijd over uw levenseinde' ontvangen.
- Mondzorg: de tandarts gaf een klinische les als vervolg op de in 2016 georganiseerde scholing mondzorg.
- Veilige naalden: er is een klinische les gegeven voor het toedienen van medicatie met veilige naalden.
- ECD: alle fysieke zorgdossiers zijn in het eerste half jaar van 2017 omgezet in digitale dossiers. Medewerkers hebben een interne scholing gevolgd voor o.a. het opzetten van zorgplannen, rapporteren, invullen van vragenlijsten en communicatie met mantelzorgers via Caren.

Na een scholing bewaakt de leidinggevende de implementatie door bijvoorbeeld observaties, dossiercontrole, coaching en de jaarlijkse functioneringsgesprekken. Daarnaast dragen de interne audits bij aan de uitvoering van het uitgezette beleid. Intervisie en reflectie zijn onderdeel van de taken van de coördinerend verpleegkundigen. Zij coachen medewerkers in hun werk. Omdat de coördinerend verpleegkundigen meewerken in de zorg, weten ze wat er speelt op de afdeling. De scholing voor het bevoegd en bekwaam houden van personeel is een combinatie van zelfstudie via het Profportaal (sinds 2015) en toetsing in de praktijk. Een medewerker kan pas in de praktijk getoetst worden als de zelfstudie in Profportaal met een voldoende is afgesloten en het certificaat is overhandigd aan de toetsers.

7. Gebruik van hulpbronnen

Dé belangrijkste hulpbron is het personeel. Interzorg hecht veel waarde aan de deskundigheid van haar medewerkers. Niet alleen wordt het de kennis van het huidige personeel op peil gehouden en vergroot, maar ook toekomstig personeel kan bij Interzorg veel leren. Een mooi voorbeeld is de samenwerking met de Friese Poort zoals beschreven in hoofdstuk 4.

In 2017 zijn de gebruikelijke functioneringsgesprekken omgezet naar ontwikkelgesprekken. De aanleiding hiervoor was dat Interzorg Groep de duurzame inzetbaarheid van haar medewerkers wil vergroten.

Interzorg beschikt over een Ondernemingsraad die meebeslist (adviseren en/of instemmen) over belangrijke onderwerpen. In de OR is een vertegenwoordiging van de gehele organisatie en richt zich daarmee niet alleen op WLZ-zorg.

In 2017 hebben de nieuwsbrieven hun intreden gedaan. Middels deze nieuwsbrieven informeren de verschillende onderdelen van Interzorg elkaar over wat er gaande is. De nieuwsbrief wordt onder alle medewerkers verspreidt. Reden voor de invoering van de nieuwsbrief was dat medewerkers behoefte hadden aan informatie over de organisatie (een uitkomst van het driejaarlijks medewerkerstevredenheidsonderzoek in 2016). Bijkomend voordeel is dat er in teamoverleggen meer tijd is voor intercollegiaal overleg, omdat informatie over de organisatie al middels de nieuwsbrieven is gecommuniceerd.

Aangezien de grootte van Interzorg met zich meebrengt dat ze niet zelf alle deskundigheid standaard in huis heeft, lost Interzorg dit op door samenwerkingsverbanden en contracten. Voor de specialist ouderengeneeskunde, de psycholoog en enkele andere behandelaars heeft Interzorg een samenwerkingsovereenkomst met De Kwadrantgroep. Maar ook de kapper, de apotheekhoudende huisarts en een zelfstandige fysiotherapeut verlenen hun diensten aan de bewoners van Foswert. In 2018 zullen deze laatste twee zelfs hun intrek nemen in Foswert.

Foswert is in 1954 gebouwd en hoewel het een aantal keren gerenoveerd, verbouwd en aangebouwd is, is de oude structuur nog goed te zien. Het gebouw biedt plaats aan ongeveer 90 bewoners, in een eigen appartement van ca 36m² met eigen sanitair. De grootte van het appartement is in de meeste gevallen toereikend, maar bij gebruik van een tillift en een hoog/laagbed, is het soms lastig manoeuvreren. De wens is om een aantal grotere appartementen te realiseren door van drie appartementen twee te maken.

In 2017 is de gehele brandmeldinstallatie vernieuwd en is door de BHV-ers geoefend met deze nieuwe installatie.

Foswert staat aan de rand van het dorp Ferwert en kijkt uit over de landerijen. Er is een grote tuin om in te wandelen, waar in 2016 een beweegtuint is geplaatst. Iedereen kan gratis van de beweegtuint gebruik maken.

Met het project “Huis van Ferwert” wil Interzorg Groep de relatie en verbinding van Foswert met het dorp en de gemeenschap versterken en verdiepen. Als eerste stap is begin 2016 de omvorming van de ‘Ontmoetingsruimte van Foswert’ tot ‘Grand Café voor het hele dorp’ gerealiseerd. Volgende stap is het onderbrengen van andere gezondheidsdiensten in Foswert, waardoor de functie en betekenis wordt uitgebreid en versterkt. In 2017 is een start gemaakt met de realisatie van de Huisartsenpost Ferwert in het Woonzorgcentrum. De Huisartsenpost is 1 mei 2018 opgeleverd.

Sinds een jaar kunnen alle bewoners gebruik maken van internet via de WIFI. Bewoners kunnen hun netwerk mede via de sociale media onderhouden. Daarnaast kan familie, door het in 2017 ingevoerde ECD en Caren, meelesen en meepraten over de zorg aan hun vader of moeder. Zowel medewerkers als familie ervaren dat ze beter kunnen meebeslissen, wat blijkt uit de 'evaluatie van zorg' bij vertegenwoordigers.

Hulpmiddelen zoals tilliften, hoog/laag bedden en rolstoelen worden periodiek onderhouden door een extern bedrijf. Deze hulpmiddelen staan dicht mogelijk bij de bewoners, dus op het appartement of op de gang. Wel dient men er voor te waken dat de hulpmiddelen de looproute niet belemmert. Interzorg merkt een toename van het gebruik van optiscans, die beweging signaleren. Door deze sensoren kunnen valincidenten voorkomen. Ze mogen dan ook alleen voor dat doel ingezet worden en niet voor het voorkomen van dwaalgedrag.

Digitale hulpmiddelen worden niet alleen ingezet voor de zorgverlening, maar ook voor activiteiten. Zo is er een tovertafel gekomen, welke door het huis circuleert, waardoor mensen (met dementie) worden gestimuleerd om in beweging te komen en sociaal actief worden.

Interzorg maakt gebruik van programma's van Nedap voor de planning, de medewerkers-administratie en de cliëntenadministratie. Doordat de programma's op elkaar aansluiten zijn er vele mogelijkheden. Autorisaties kunnen zowel op functieniveau en op medewerkersniveau ingesteld worden. Nedap heeft een koppeling met Carenzorgt en met FarMed. Met CarenZorgt kan de cliënt aangeven wie mee mag lezen met het zorgplan en de rapportage. Dit komt de communicatie ten goede en steeds meer cliënten, zeker de WLZ-geïndiceerde, geven aan deze koppeling met hun zorgplan te willen. Met FarMed kan een arts digitaal mediatie voorschrijven. Veranderingen in medicatie worden dan meteen door de apotheek verwerkt en vanuit het programma kan de aangepaste medicatielijst geprint worden. Het doorfaxen van wijzigingen is daarmee verleden tijd.

8. Gebruik van informatie

Cliëntervaringen

Voor het meten van de cliëntervaringen gebruikt Interzorg twee systemen:

1. CQ-index, een tweejaarlijks terugkerend en bovendien verplicht benchmarkonderzoek.
2. Evaluatie van zorg: een halfjaarlijks intern onderzoek volgens een korte vragenlijst naar de ervaringen van bewoners en mantelzorgers. Onderwerpen zijn o.a.: bejegening, deskundigheid, activiteiten, informatievoorziening, maaltijden en een interne NPS. Hoewel in de CQ-index deze onderwerpen ook aan de orde komen, wil Interzorg tussentijds ook vinger aan de pols houden.

De resultaten, conclusie en eventuele aanbevelingen worden met de medewerkers besproken. Bij een afwijkende score wordt verder onderzoek gedaan naar de achterliggende oorzaak. Zo is er in 2016 nader onderzoek gedaan naar de activiteiten, omdat de tevredenheid daaromtrent daalde.

De resultaten van het CQ-onderzoek en de interne evaluatie laten een constante trend zien. Opvallend is daarbij dat in de meest recente evaluatie van zorg (najaar 2017) de vertegenwoordigers op alle vragen boven de 95% tevredenheid scoren. Maar ook de tevredenheidsscores bij de bewoners lagen allemaal boven de 85%. Een andere mooie score is dat zowel de bewoners als de vertegenwoordigers erg te spreken zijn over de deskundigheid van de medewerkers.

Het meeste recente CQ-onderzoek is gehouden in het najaar 2016. In het voorjaar van 2017, toen de resultaten bekend waren, zijn de uitkomsten besproken met de cliëntenraad. De cliëntenraad heeft daarbij aangegeven content te zijn met de resultaten en hebben verder geen aanvullingen gedaan. Gemiddeld genomen was de score van zowel de bewoners als de vertegenwoordigers hoger dan de score van het CQ-onderzoek van 2014. Ook bleek de score van 2017 op bijna alle vlakken hoger te zijn dan de spiegelinformatie.

Enkele uitkomsten:

Vertegenwoordigers ervoeren meer inspraak en konden meer meebeslissen dan in 2014. Wel nam de tevredenheid over het aanbod aan voldoende en leuke activiteiten af. De bewoners zelf ervoeren dat er voldoende aanbod aan leuke activiteiten was. In het interne onderzoek van 2017 bleek juist weer een toename van de tevredenheid aangaande de activiteiten. Interzorg ziet echter wel dat er meer behoefte is aan activiteiten in kleine groepjes of individuele activiteiten en zet daar in de komende jaren ook meer op in.

Bij de bewoners was de tevredenheid over de maaltijden iets afgenomen. Dit laatste was ook te zien in het eigen onderzoek, echter in het najaar van 2017 was men weer positiever over de maaltijden. Om de maaltijden af te stemmen op de bewoners is er een menucommissie waarin ook een aantal leden van de cliëntenraad vertegenwoordigd zijn. Hierin wordt regelmatig de smaak en de menukeuze besproken.

NPS-score

De NPS score volgens het CQ-onderzoek is onderverdeeld in twee scores: bewoners en vertegenwoordigers. Bij de bewoners (n=30) was de score +87, bij de vertegenwoordigers (n=21) +81. Bij de interne evaluatie van zorg wordt de aanbevelingsvraag ook gesteld en hieruit rolde in het najaar van 2017 de volgende score: bewoners (n=40)+75, vertegenwoordigers (n=28)+74.

