



Interzorg Groep

Gelooft in goede zorg



Kwaliteitsverslag 2018

Op basis van kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
2. Wonen en Welzijn	4
3. Veiligheid	7
4. Leren en werken aan kwaliteit	8
5. Leiderschap, governance en management.....	8
6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	9
7. Gebruik van hulpmiddelen.....	9
8. Gebruik van informatie	11

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2018 van Interzorg, locatie Foswert. Dit verslag is gebaseerd op het kwaliteitsplan, zoals de het kwaliteitskader verpleeghuiszorg dat voorschrijft. In dit verslag wordt aangegeven wat de status is van de plannen 2018 en wat er naast de geplande kwaliteitszaken nog meer is gerealiseerd, besloten en besproken.

Over het Woonzorgcentrum Foswert

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.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Compassie	<p>Meer aandacht voor communicatieve en sociale vaardigheden van medewerkers door het project loslaten.</p> <p>Aandacht voor verstoringen van het werk / in contact met bewoner door telefoon / bellen. Dit als stage-opdracht aanbieden bij studenten van Friese Poort.</p>	<p>Naast het project 'loslaten', wordt er (mogelijk najaar 2018) is door een aantal medewerkers als proef een scholing 'persoonlijk leiderschap en oplossingsgericht werken' gevolgd om na te gaan of deze scholing breder in de organisatie ingezet kon worden. Conclusie was dat de scholing niet geschikt was voor Interzorg.</p> <p>Uit de stageopdracht bleek dat medewerkers aangaven regelmatig tijdens het verlenen van de zorg en de aandacht aan de bewoner, gestoord werden door telefoontjes en alarmen door andere bewoners. Het voorstel om een pilot op te zetten met een 'omloper' is meegenomen in het kwaliteitsplan van 2019.</p>
Uniek zijn	<p>In het project Loslaten willen we meer belevingsmogelijkheden ontwikkelen Meer ontmoetingsplaatsen in huiskamers, ruimer openstellen Grand Café</p> <p>Meer aandacht voor het communiceren over de dilemma's in bijv. de keuze tussen veiligheid en vrijheid</p>	<p>Op de Greidhoeke zijn meer ontmoetingsplaatsen en dit loopt goed. Op de afdeling Terpen moeten bewoners nog gestimuleerd worden. Bij de receptie en de diëtistes staat koffie en thee voor algemeen gebruik. Het ruimer openstellen van het Grand Café is teruggedraaid wegens te weinig belangstelling. Bovendien is het lastig om vrijwilligers te krijgen.</p> <p>Dwaalgedrag neemt op alle afdelingen toe. Er zijn veel (technologische) mogelijkheden die veiligheid en vrijheid combineren. Het plan om middels een stage-opdracht te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn met nieuwe technologieën is door het stellen van andere prioriteiten vooralsnog niet doorgegaan.</p>
Autonomie	<p>Proactieve Zorgplannen t.a.v. levenseinde nog verder concretiseren</p> <p>Dilemma's t.a.v. voortzetten of stoppen behandeling meer bespreekbaar maken in teams</p>	<p>In het WZC is de 'verklaring niet reanimeren' in gebruik genomen. Hiermee wordt de wil van de bewoner geformaliseerd. Het zorgpad stervensfase wordt niet geïntroduceerd omdat er goede zorgplannen liggen. Het is zeer belangrijk regelmatig met de bewoner af te stemmen. De mening van de bewoner kan, zeker in de laatste fase van het leven, sterk veranderen.</p>
Zorgdoelen	Zorgplan (ECD) wordt gedeeld met familie via Caren	Bij 78% van de bewoners is een koppeling met Caren gemaakt. Caren is echter een hulpmiddel. Soms is persoonlijk contact nog altijd het beste. Hiervoor is ook aandacht in het MDO.

Warme zorg; Op 26 september 2018 bracht de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd een onaangekondigd bezoek aan Interzorg, afdeling 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.

2. Wonen en Welzijn

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Zingeving	Meer betrokkenheid van geestelijk verzorger of kerkgemeenschap.	Er is een nieuwe geestelijk verzorger aangetrokken. Bij opname wordt van bewoners een levensloop of levensboek ingevuld. Uit deze levensloop of levensboek wordt informatie gehaald die gebruikt kan worden voor zingeving en een zinvolle dagbesteding..
Zinvolle tijdsbesteding	Meer rekening houden met verpleeghuis. Meer activiteiten in avond en weekend. Meer mantelzorg/leerlingen inzetten voor bewegen en naar buiten. Fysio naar afdeling toe, activiteiten individueel.	Op alle huiskamers zijn twee medewerkers. De huiskamers zijn open tot 10 uur 's avonds. Soms kunnen activiteiten wat later beginnen (zoals eten) zodat de avonden niet zo lang duren of om te voorkomen dat bewoners zeer vroeg gaan slapen en dan 's nachts wakker zijn. Het project 'loslaten' is gestart met als doel het beter verspreiden van dagactiviteiten, waardoor bewoners 's nachts minder onrustig zijn en daardoor minder dwaalgedrag. De openingstijden huiskamers zijn gewijzigd
Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	Meer betrekken mantelzorgers bij de zorg (mogelijkheden en verwachtingen in folder) Meer gebruiken maken van leerlingen praktijkleerroute. Meer vrijwilligers gericht op de doelgroep (scholing en werving). Kaders/beleid vastleggen/herzien.	Activiteitschema wordt ook gestuurd naar de mantelzorgers. Mantelzorgers kunnen nog meer gevraagd worden om ook iets te doen voor andere bewoners. In 91% van de zorgplannen is de mantelzorg opgenomen, dit was in het jaar daarvoor nog 62%. Dit komt mede door een scholing 'mantelzorg'. Van de twee aangeschafte duofietsen wordt door familie en vrijwilligers enthousiast gebruik gemaakt.
Wooncomfort	Appartement voldoet niet altijd aan behoefte en ruimte voor zorg. Extra huiskamers nodig of uitbreiding van bestaande, omdat huidige te krap of niet voldoende aanwezig, zijn	Alle appartementen worden gerenoveerd. De renovatie duurt een paar jaar. Als een appartement leeg komt, wordt deze gerenoveerd. Bij de renovatie wordt een nieuwe vloer gelegd, nieuwe keuken, nieuw sanitair en de deur tussen de woon- en slaapkamer wordt verbreed om meer ruimte te creëren voor transfermiddelen. De uitbreiding van de huiskamers wordt meegenomen in het kwaliteitsplan 2019. Wel zijn er op de huiskamers meer 'zitjes' gecreëerd voor het geven van individuele aandacht of zodat de bewoner zich even terug kan trekken. Op elke afdeling zijn koffiehokjes gecreëerd om bewoners de gelegenheid te geven om in een kleine groep bijeen te zitten. Van deze gelegenheid wordt wisselend gebruik gemaakt.

Op de PG-afdeling zijn in 2018 enkele imitatie huisdieren komen wonen. De honden en katten reageren op wat bewoners doen. Bewoners kunnen de hond en kat aaien, knuffelen en uitlaten.

Foswert beschikt over een grote tuin. Een deel ervan is afgeschermd, waardoor deze uitermate geschikt is voor PG-bewoners. Het gebruik van deze binnentuin door bewoners zou meer gestimuleerd kunnen worden. Een ander deel van de tuin is uitgerust met faciliteiten die het bewegen en het denkvermogen stimuleren.

Voor het eerst sinds lange tijd had Foswert in 2018 met leegstand te maken. Dit werd veroorzaakt doordat er veel bewoners overleden. Er is onderzoek gedaan naar de oorzaak. Hieruit kwamen geen bijzondere oorzaken, er was bijna altijd sprake van verwacht overlijden na een tijd van afnemende gezondheid. De leegstand was aanleiding om de appartementen te renoveren. Op een open middag in december 2018, waarbij alle klanten vanuit de wijkverpleging waren uitgenodigd, was een gerenoveerd appartement te bezichtigen. De opkomst op de open middag was boven verwachting en resulteerde in een aantal opnames.

3. Veiligheid

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Medicatie veiligheid	Eenheden insuline graag op med.lijst In MIC-cie meer uitvoerende medewerkers. Gebruik AP en AB monitoren	Eenheden staan inmiddels op de medicatielijst/deellijst. In de MIC-commissie zitten inmiddels ook uitvoerende medewerkers. Gebruik antipsychotica en antibiotica wordt gemonitord tijdens meetmoment.
Decubitus	Prevalentie bijhouden. Idee: wondteam samenstellen als experts op dit gebied. Middels scholing bekwaam houden.	Prevalentie decubitus is 0% (gemeten in november 2018) Reeds gerealiseerd en opgenomen in kwaliteitscyclus. Indien gewenst wordt Quality-zorg (gespecialiseerde wondzorg) geconsulteerd. Tijdens het meetmoment in november 2018 waren er geen bewoners met decubitus.
Vrijheidsbeperkende maatregelen	AP als VBM registeren bij gedragsbeïnvloeding	Alle vrijheidsbeperkende maatregelen worden geëvalueerd. In 2019 worden voorbereidingen getroffen voor de implementatie van de Wet Zorg en Dwang.
Preventie acute ziekenhuisopname	Reanimatie moet door huisarts met bewoners besproken worden. Medisch beleid in ECD aanwezig, maar bekendheid en wie er verantwoordelijk voor is, verdient aandacht. Wilsverklaring voor bewoners maken?	Het wel/niet reanimeren wordt altijd vastgelegd. Er is een niet-reanimeren verklaring. Eventuele overige wensen worden vastgelegd. Marjan Havinga gaat na hoe ze dit in andere zorginstellingen aanpakken.

Het aantal medicijnincidenten bleek de laatste jaren te stijgen. Interzorg wilde dit aantal terugdringen, met name als het ging om incidenten waarbij de medewerker de oorzaak was van het medicijnincident. Omdat medewerkers zelf aangaven dat ze niet altijd volgens de juiste procedure handelden, is in september 2018 besloten om de 'veroorzaker' te laten melden. Dit heeft geresulteerd in meer bewustwording en een significante afname van het aantal medicijnincidenten dat door medewerkers wordt veroorzaakt. In 2019 wil Interzorg de volgende stap zetten: het digitaliseren van het medicatieproces.

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. Eerste verslag verschijnt voor 1 juli 2018	Opgenomen in kwaliteitscyclus Geen aanvullingen
Deelname lerend netwerk	Zorgcentrum Het Bildt en Leppehiem zijn gevraagd om deel te nemen	Dit doel is deels bereikt. Op kwaliteit is er een netwerk met Interzorg Groep en 't Bildt en wordt het kwaliteitsnetwerk Noord Nederland VV&T actief bezocht. Ook op het gebied van opleidingen en personeelszaken weten de organisaties elkaar te vinden. Een daadwerkelijke agenda en uitwisseling van medewerkers is nog niet aan de orde

5. Leiderschap, governance en management

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Professionele inbreng	Invoeren jaarlijks 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 in 2018 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.
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	<p>EVV-erschap verdient aandacht. Meer doen met achtergrond van / der persoon achter de bewoner.</p> <p>Wens: meer huiskamermedewerkers met agogische achtergrond.</p> <p>Loslaten: loskomen van vaste patronen (medewerkers)</p>	<p>Middels coaching door de coördinerend verpleegkundige wordt gevraagd waar de medewerker nog hulp bij nodig heeft. Eind 2018 is besloten alle IG-ers een uitgebreide cursus te laten volgen als het gaat om het EVV-erschap en methodisch werken.</p> <p>Eerder is in het project 'loslaten' aandacht besteed aan het doorbreken van vaste patronen onder bewoners en medewerkers. Dit heeft geresulteerd dat activiteiten beter over de dag zijn verspreid en dat piekmomenten beter verdeeld kunnen worden.</p>
Jaarlijks evalueren personeelssamenstelling	<p>Reflectie/evaluatie op personeelssamenstelling: VZ-IG zijn moeilijk te krijgen. Daarom kritisch kijken naar taakverdeling tussen IG-ers en zorgverleners. Sector komt met richtlijn personeelssamenstelling</p>	<p>De richtlijn geeft aan 2 medewerkers op 10 bewoners tijdens intensieve zorgmomenten. De personeelssamenstelling is afgestemd op de zorgzwaarte. Met de medewerkers is gekeken hoe piekmomenten voorkomen kunnen worden, door anders te werken (project loslaten).</p>
Meelopen bij collega organisatie	<p>Afstemmen met lerend netwerk.</p>	<p>RvB's van lerend netwerk moeten eerst afstemmen over dit onderwerp. Op het gebied van kwaliteit, opleidingen en personeelszaken kunnen de organisaties elkaar al goed vinden.</p>
Tijd en ruimte om te leren	<p>Behoeft om eerder intervisie toe te kunnen passen.</p> <p>EVV-erschap uitdiepen (contact met familie, persoon achter bewoner).</p> <p>Teamoverleggen gebruiken voor afstemmen zorg, minder voor organisatorische zaken (nieuwsbrief).</p> <p>Geef het team de ruimte om zichzelf te ontwikkelen. CVP is heeft hierbij helikopterfunctie.</p>	<p>Organisatorische zaken worden in de nieuwsbrief gezet.</p> <p>De SOG en psycholoog zijn regelmatig aanwezig, niet alleen op de PG-afdeling, en stellen zich open voor vragen van het personeel. Zowel medewerkers als de behandelaren ervaren de samenwerking als prettig.</p> <p>Binnen Foswert worden twee verzorgenden IG opgeleid tot verpleegkundigen niveau 4. Deze zullen later ingezet worden om de kwaliteit van zorg te borgen op de afdelingen.</p>

Door de leegstand was Interzorg genoodzaakt de intramuraal werkende medewerkers in te zetten in de thuiszorg, waar de vraag naar personeel groot was (en is).

Een manier om te leren van kwaliteit zijn de interne audits. Bij een interne audit op de afdeling Greidhoeke gaven de geauditteerden aan dat sommige contactverzorgenden nauwelijks met het ECD werken, hierdoor is het cyclisch werken niet terug te vinden in het ECD. Men pleitte voor een kleinere groep EVV-ers die zorgdoelen goed kan formuleren. Bij Interzorg zijn alle verzorgden IG ook vanzelfsprekend contactpersonen. Deze strategie wil Interzorg voorlopig aanhouden om te voorkomen dat niet-contactverzorgenden achterover gaan leunen. Alle verzorgenden-IG worden in 2019 geschoold betreffende EVV/methodisch werken. Om betrokkenheid van de contactverzorgenden te

vergroten, lopen sinds november 2018 een aantal contactverzorgenden mee met de doktersronde. Voorheen was dit alleen de coördinerend verpleegkundige.

Ook de externe audits door KIWA zijn input om te verbeteren. Zo bleek dat niet alle medewerkers bekend zijn met de regels rond de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen. Interzorg heeft dit opgepakt door in 2019 hieromtrent scholing te organiseren. Daarnaast constateerde dat wijzigingen in medicatie van de trombosedienst niet altijd schriftelijk gebeuren, terwijl dit wel verplicht is. Dit is met de trombosedienst opgenomen en vervolgens opgelost. De auditor zag ook dat er soms overbodig veel gemeten werd, zoals gewicht en bloeddruk. Toch wil men dit niet helemaal los laten. Besloten is om deze gegevens vier maal per jaar na te gaan, tenzij vaker nodig is.

Interzorg en de Friese Poort zijn in 2018 het tweede jaar van de praktijkleerroute gestart en gaat nog zeker door in 2019. De samenwerking bevalt goed. Bij deze vorm van opleiden behoren de schoolbanken tot de verleden tijd.

Interzorg beschikt over een scholingsplan. Voor het jaar 2018 stonden naast de verplichte scholingen om bevoegd en bekwaam te blijven, een aantal scholingen op het programma die niet door zijn gegaan. Reden hiervoor was de tussenkomst van een mogelijk cultuurtraject door Verslavingszorg Noord Nederland. Toen later bleek dat het cultuurtraject niet geschikt was om uit te zetten in de gehele organisatie, is besloten hier niet mee door te gaan. Door allerlei omstandigheden zijn zaken daarna niet opgepakt volgens planning. Een enkele scholing, waaronder die van de ergocoaches, is doorgeschoven naar 2019.

7. Gebruik van hulpbronnen

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Hulpbronnen primair proces	<p>Buitenruimte: PG-bewoners meer bewegen richting binnentuin.</p> <p>Facilitair: Digitale TV en internet op alle appartementen, nieuwe kabelkrant.</p> <p>Samenwerking: huisartsenpraktijk komt in huis</p> <p>Ideeën: Webcam en/of open ramen bij de keuken, dit proces is nu te veel aan het oog onttrokken. Restaurant ook in het weekend en avond open, koffie door apparaat/ zelfbediening.</p>	<p>Deuren naar binnentuin staan open als het kan.</p> <p>Er is internet en digitale TV op de appartementen.</p> <p>Huisarts is in mei in Foswert gekomen.</p> <p>Webcam is niet haalbaar/gewenst.</p> <p>Koffie en thee is te krijgen, er worden kannen neergezet, ook in het weekend.</p>

Uit PMR: ECD: er is in 2018 gesproken om de zorgplansystematiek van de intramurale zorg gelijk te trekken met de wijkverpleging. Intramuraal wordt er nog gewerkt met de 4 domeinen. Er wordt om twee gekozen voor de OMAHA-systematiek: 1. In de wijkverpleging is het gebruik van een classificatiesysteem (zoals Omaha) verplicht en 2. De Omaha-systematiek ondersteund het methodisch werken beter dan de 4 domeinen.

PMR: ECD: In het WZC is het gebruik van tablets afgenomen. Medewerkers rapporteren niet meer bij de bewoner op de kamer. Oorzaak hiervan is dat er amper nog tablets/minilaptops aanwezig zijn. Veel minilaptops zijn defect en niet vervangen. Volgens het jaarplan G&I moeten deze problemen in de loop van 2019 opgelost zijn. Daarnaast moet dan ook de connectiviteit met de wifi overal goed zijn. Goede apparatuur en connectiviteit is een voorwaarde voor het werken met een ECD. Zeker als in de toekomst de medicatie digitaal wordt afgetekend.

8. Gebruik van informatie

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Clientervaringen verzamelen	Sector komt met waaier met erkende instrumenten (2018). Hier kan Interzorg uit kiezen. Tot die tijd maakt Interzorg gebruik van het eigen instrument om de cliënttevredenheid te meten.	Waaier gaat er niet komen. Er is geen verplichting tot gebruik van Zorgkaart Nederland. Zorginstellingen mogen zelf bepalen hoe ze cliëntervaringen bepalen. De eigen 'evaluatie van zorg' kan dus blijven bestaan.

NPS score door bewoners is 63, door familie is 74. Factoren die meespelen zijn: wachttijd nadat er is gealarmeerd, toenemende zorgzwaarte, gemis van individuele activiteiten en volle huiskamers. Acties die meegenomen zijn in het kwaliteitsplan van 2019 zijn: uitbreiding van de openingstijden op de soos en dagverzorging, aanname van medewerkers met SPW-achtergrond voor activiteiten en het verbouwen van de huiskamers.

