



Kwaliteitsjaarverslag 2021

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	9
8. Gebruik van informatie.....	9

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2021 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 2022.

Dat 2021 een bijzonder jaar is geweest, zal niemand ontkennen. De corona-crisis had net als in 2020 een grote impact op mensen, bedrijven en organisaties. Een jaar met lockdowns, besmettingen, vaccinaties 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.

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.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Inzet activiteitenbegeleiders, medewerkers soos en dagverzorging en huiskamers	Aannemen projectleider voor herziening activiteiten. Plan maken voor nieuwe werkwijze d.m.v. training on the job Verwachtingen uitspreken en werkwijze bepalen (met alle medewerkers AB, soos, dagverzorging en huiskamers, leidinggevenden) Implementatie nieuwe werkwijze Evaluatie werkwijze (met bovenstaande groep)	Niet gerealiseerd i.v.m. corona. Inmiddels is er door het WOL-traject ook meer contact en begrip tussen verzorgende en medewerkers van de soos en activiteiten.

2. Wonen en Welzijn

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Renoveren appartementen	Er zijn 31 van de 84 appartementen gerenoveerd of opgeknapt. Renovatie of de opknapbeurt kan bestaan uit: nieuwe vloer, nieuwe keuken, verbreding doorgang slaapkamer, woonkamer, vernieuwen sanitair en verven wanden.	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 tot minder verzuim door fysieke belasting.
Benutten spellen en andere vrijetijdsmiddelen voor welzijn	Plan maken door activiteitenbegeleiders voor het meer gebruiken van aanwezige middelen (spellen enz) door familie en vrijwilligers. Uitrol plan door activiteitenbegeleiders. Op voorwaarde dat vrijwilligers weer volop met bewoners mogen werken.	Om gezondheidsredenen is in de corona-periode besloten om vrijwilligers tijdelijk geen contact te laten hebben met de bewoners. Ook bezoekers waren in 2021 alleen toegestaan op het appartement van de bewoners. Dit onderwerp wordt in de loop van 2022 opgepakt.
Inzet gastheer/gastvrouw	Inzet gastheer/gastvrouw in de weekenden voor 20 uur per week	Gerealiseerd t/m aug toen was het niet meer nodig

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 corona-pandemie is de implementatie van ETDR opgeschoven naar 2021. Er is echter te veel onduidelijkheid over de invulling van de medische dienst. Als geheel duidelijk is hoe de medische dienst ingevuld wordt, is er ruimte voor de implementatie. Nieuwe datum moet nog nader worden bepaald.
Vrijheidsbeperkende maatregelen	Vervangen sloten van appartementen op de 1 ^e en 2 ^e etage van de Greidhoeke	Door andere prioriteiten is dit verschoven naar een nog nader te bepalen tijdstip.
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 behandel functies 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 in 2021 enkele malen langs geweest. Uit het jaarverslag blijkt dat er veel activiteiten met de bewoners worden gedaan in een prettige en ontspannen sfeer. Er zijn bij de cliëntvertrouwenspersoon geen kwesties binnen gekomen.
Infectie preventie	Aanstellen medewerkers met aandachtsgebied infectie preventie (IP) Opleiden en positioneren van IP-medewerker.	Door drie medewerkers van het WoonZorgCentrum is een scholing hygiëne gevolgd bij de GGD Fryslân. Deze scholing was kosteloos, met het doel infectie preventie beter op de kaart te zetten. Daarnaast is Interzorg Groep vanaf 2022 een contract aangegaan met de GGD Fryslân voor ondersteuning op het gebied van hygiëne en infectie preventie. Eén van de onderdelen van dit contract is een periodieke hygiëneaudit.
Verbeteren medicatieproces door digitalisering	Randvoorwaarden voor digitalisering bepalen (met elkaar communicerende programma's zoals ONS, Farmed en promedico, closed loop) en opnemen in projectplan	Door verschillende omstandigheden is dit onderwerp doorgeschoven naar 2022.

Inzet juiste hulpmiddelen	Door de toenemende zorgzwaarte zijn er extra hulpmiddelen voor transfers nodig. Ergocoaches inventariseren welke hulpmiddelen nodig zijn. De ergocoaches geven voorlichting over het gebruik van de hulpmiddelen.	Ingezet voor nieuwe hoog-laag bedden op de Greidhoeke en tilliften, waarvan één met een weegmogelijkheid. Hiermee is het gereserveerde budget voor hulpmiddelen geheel gebruikt. Andere (kleinere) hulpmiddelen, zoals glijzijen, worden vernieuwd wanneer noodzakelijk. Hiervoor wordt niet een bepaald budget gereserveerd.
----------------------------------	---	---

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.	Binnen het lerend netwerk is regelmatig contact over diverse onderwerpen. 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. In 2021 vonden alle bijeenkomsten plaats via MS Teams
Opleiden medewerkers	Interzorg Groep wil dat haar personeel de nodige kennis heeft om het werk professioneel uit te kunnen voeren. Daarom leidt Interzorg Groep intern leerlingen op in samenwerking met De Friese Poort. In het Leermanagementsysteem (LMS) kan personeel e-learningen doen en worden bijscholingen geregistreerd.	In 2021 zijn de volgende scholingen gestart of afgerond: BHV, methodisch werken, train de trainer, helpende+ (4x), verzorgende IG (in september 2021 12 nieuwe leerlingen gestart) en werkbegeleiding (45 personen). Daarnaast diverse e-learningen via het LMS. Na de theorie volgt vaak een praktijktoets.
Herzien EVV-erschap	Elke bewoner van Foswert heeft zijn eigen EVV-er. Elke verzorgende IG die bij Interzorg Groep werkt, had een aantal bewoners, ongeacht of het EVV-erschap bij hen paste of niet. Om de kwaliteit van zorg en de zorgplannen te verbeteren is het aantal EVV-ers beperkt. De overgebleven EVV-ers zijn gemotiveerd en is scholing aangeboden.	Een deel van de EVV-ers (7) is in september 2021 gestart met de opleiding EVV bij de Friese Poort. Alle zeven hebben in het voorjaar van 2022 hun (internationale) diploma ontvangen. Samen met de overige aangewezen EVV-ers hebben zij regelmatig overleg over de uitvoering van hun rol als EVV-er. Dit heeft onder andere geleid tot meer uniformiteit in de zorgplannen, uniformiteit in werken en beter contact met de familie.

		Elke EVV-er heeft voor de uitvoering van haar taak twee uren per week beschikbaar.
--	--	--

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.
Vervolg cultuurtraject Waardigheid en Trots	Borgen en verder bouwen aan de gewenste organisatiecultuur. Plan opzetten met coach die nog tot maart 2021 inzetbaar is.	Coach is nog een aantal keren ingezet, ook begin 2022. Door verschillende lockdowns was bezoek op locatie niet altijd mogelijk. Coördinerend verpleegkundigen hebben goede handvatten gekregen om hun team aan te sturen en te motiveren. De teams reflecteren en kunnen verbetercycli toepassen. Zo zijn werkoverleggen van zorg, dagbesteding, soos en activiteiten bijeen gevoegd, om meer samenhang in het team te krijgen.

6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Verpleegkundig specialist	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
Geestelijk verzorger	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 was door de coronacrisis niet wenselijk.
Tijd en ruimte om te leren	Uitvoering gebeurt op basis van het scholingsprogramma	Ondanks de coronaperikelen zijn in 2021 weer een flink aantal scholingen opgepakt.
Inzet medische dienst Greidhoeke en inzet innovatieve hulpmiddelen	Zoeken naar alternatieve invulling voor de medische dienst, inclusief WZD, die tot halverwege 2021 door de Kwadrantgroep wordt uitgevoerd. Hiervoor wordt een externe adviseur ingezet. Toekomstbestendige invulling van de medische zorg: inzet van innovatieve hulpmiddelen/technieken zoals teleconsulting	Er zijn 2 externe adviseurs ingezet. Interzorg Groep kon nog geheel 2021 gebruik maken van de medische dienst van de Kwadrantgroep. In 2021 is begonnen met het werven van een eigen verpleegkundig specialist. De VS werd tot eind 2021 ingehuurd via de huisarts.

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.

8. Gebruik van informatie

Thema	Wat zijn onze plannen	Resultaat
Clientervaringen verzamelen	Interzorg verzamelt cliëntervaringen middels een eigen en onafhankelijk 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. Periodiek worden contactpersonen van bewoners gevraagd om een beoordeling op ZorgkaartNederland achter te laten. Dit leverde in 2021 zeven waarderingen op met een gemiddelde van een 7.2. Daar waar een minder goede waardering is gegeven, is geprobeerd via ZorgkaartNederland contact te krijgen met de respondent. Hier is de respondent echter niet op ingegaan. Interzorg Groep is nog op zoek naar een manier om het aantal beoordelingen te vergroten.

