Kwaliteitsplan 2023

Zorghuis Twente voor elkaar!


Zorghuis de Huiskamer


Zorghuis Scholtenhagen


Zorghuis Huize Scherpenzeel

Locaties:

- Zorghuis De Huiskamer, Denekamp
- Zorghuis Scholtenhagen, Haaksbergen
- Zorghuis Huize Scherpenzeel, Goor

DECEMBER 2022

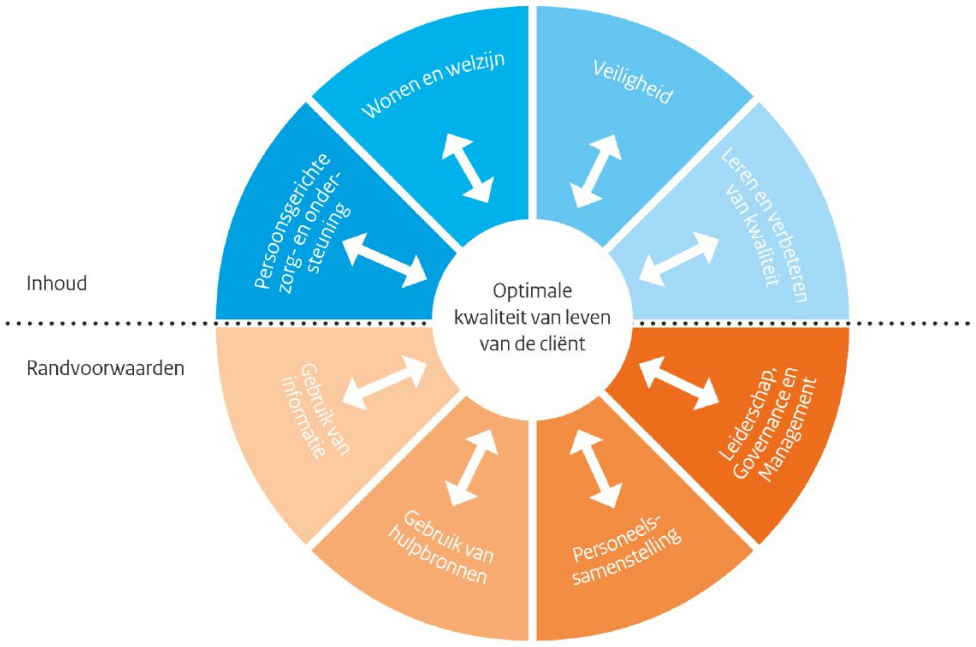
BOER&ZORG

Inleiding

Sinds 2017 wordt in de Nederlandse verpleeghuizen gewerkt aan ‘kwalitatief goede zorg’ op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuizen. Dit Kwaliteitskader is ook van toepassing op initiatieven die een alternatief bieden op de reguliere verpleeghuiszorg, wij als Zorghuis Twente zijn er hier één van.
Bewoners bij Zorghuis Twente zijn meer dan hun zorgvraag. Zorghuis Twente zorgt voor een veilig, geborgen huis waar mensen met hun toenemende psychische, geriatrische en somatische beperkingen liefdevol worden verzorgd, passend bij het individu, zonder voorbij te gaan aan professionele waarden en voorschriften.
Zorghuis Twente is lid van de Coöperatie Boer en Zorg (CBZ), welke als hoofdaannemer fungeert.

In dit kwaliteitsplan lichten we onze doelstellingen voor 2023 toe en beschrijven we hoe wij invulling willen geven aan de kwaliteit van zorg en bedrijfsvoering.

Gert Renes,
Algemeen directeur



Inhoudsopgave

Inleiding **2**

Inhoudsopgave **3**

1. Missie en visie **4**

Visie en kernwaarden **4**

2. Personeelssamenstelling **5**

3. Toelichting op onderwerpen Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg **8**

3.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning **8**

3.2. Wonen en welzijn **9**

3.3. Veiligheid **10**

3.4. Leren en werken aan kwaliteit **11**

3.5. Leiderschap, governance en management **14**

3.7. Gebruik van hulpbronnen **15**

3.8. Gebruik van informatie **16**

4. Samen leren en verbeteren **17**

4.1 Samen leren en verbeteren **17**

4.2 Organisatie-brede onderwerpen **17**

4.3 Zorghuis Scholtenhagen **18**

4.4 Zorghuis De Huiskamer **18**

4.5 Zorghuis Huize Scherpenzeel **18**

4.6 Evaluatie en terugkoppeling van de resultaten **18**

1. Missie en visie

Visie en kernwaarden

Zorghuis Twente heeft drie locaties, te weten:

- Zorghuis de Huiskamer te Denekamp
- Zorghuis Scholtenhagen in Haaksbergen
- Zorghuis Huize Scherpenzeel in Goor

Onze drie huizen zijn allen aan de rand van de (dorps)kern gelegen, tegen het landelijk gebied aan.

Zorghuis Twente zijn kleinschalige woonomgevingen die in totaal maximaal 60 bewoners zorg- en ondersteuning biedt op basis van het scheiden van wonen en zorg. Zij biedt sinds 2017 uitstekende 24-uurs zorg (verpleging, verzorging en begeleiding) voor kwetsbare ouderen met een intensieve zorgbehoefte. Onder kwetsbare ouderen verstaan we ouderen die meerdere aandoeningen tegelijk hebben. Wij gaan uit van positieve gezondheid en zien de mens als geheel.

Wij vinden dat de beste zorg die je kunt geven persoonsgerichte zorg is. Hierbij staan de wensen en behoeften van de zorgvrager centraal Het uitgangspunt van de zorg blijft namelijk dat de bewoner waar mogelijk eigen regie kan houden. Het ervaren welzijn van de bewoner staat voorop. We vinden het daarom belangrijk om zoveel mogelijk geluksmomenten aan het leven van onze bewoners toe te voegen. We werken belevingsgericht. We nemen de tijd om onze bewoners echt te leren kennen en stemmen de zorg af op de persoonlijke levensgeschiedenis, wensen en behoeften.

Daarnaast streeft Zorghuis Twente er naar het wonen financieel betaalbaar houden.

Onze zorgteams bestaan uit betrokken, bevlogen en competente zorgverleners. Zij zijn de belangrijkste factor in het welzijn van onze bewoners. We willen hen daarom in staat stellen hun vak zo goed mogelijk uit te voeren en voorwaarden scheppen waardoor zij kwalitatief hoogwaardige en liefdevolle zorg kunnen leveren aan onze bewoners.

Om onze visie beter tot uiting te laten komen is in 2022 een nieuwe huisstijl en een nieuw logo geïntroduceerd. Samen willen wij laten zien, waar wij als Zorghuis Twente voor staan en dat wij een warm en kleurrijk HART hebben voor iedereen die betrokken is bij Zorghuis Twente. **Voor elkaar en met elkaar.**

2. Personeelssamenstelling

De samenstelling naar functie en opleidingsniveaus op de verschillende locaties ziet er als volgt uit: (peildatum december 2022)

Aantal medewerkers naar functie & opleidingsniveau

	Scholtenhagen	De Huiskamer	Huize Scherpenzeel
Gastvrouw (MBO-1/2)	4	2	4
Helpende (MBO-2)	16	4	8
Verzorgende-IG (MBO-3)	14	9	7
Verpleegkundige (MBO-4)	4	2	6
Verpleegkundige (HBO-6)	1	0	1
Leerling BBL/deeltijdroute	4	2	1
Totaal	43	19	28

Aantal medewerkers overhead (werkzaam op/ voor alle locaties)

	Alle locaties
Kapster	3
Technische dienst	1
Managementassistent	1
Financieel medewerker	1
Vpk'en Kwaliteit&Opleiding	2
Zorg/ vestigingsmanager	3
Bestuurder	1
Totaal	12

Aantal vrijwilligers per locatie

	Scholtenhagen	De Huiskamer	Huize Scherpenzeel	Totaal
Vrijwilligers	13	4	8	25

Overige personele kengetallen

Categorie	Percentage
Verloop	16 %
Ratio personeelskosten/ omzet	77 %

Zonder voldoende deskundig personeel kan er geen goede zorg geleverd worden. In het verleden hebben wij met relatief weinig moeite altijd nog voldoende personeel kunnen werven. Onze zorgteams zijn in 2022 op sterkte gebleven, enkel in de zomer hebben we incidenteel in Huize Scherpenzeel gebruik gemaakt van externe VIG'ers om onze standaard bezetting op peil te kunnen houden. Ook wij ervaren de toenemende krapte op de arbeidsmarkt. In combinatie met een toenemende zorgvraag brengt uitdagingen met zich mee waar wij op in zullen moeten spelen. Het vraagt zowel iets van de kwantiteit (meer "handen aan het bed" nodig) als de kwaliteit (vakinhoudelijke kennis) van medewerkers.

Het Kwaliteitskader beschrijft over de personeelssamenstelling de volgende kaders:

- Aandacht, aanwezigheid en toezicht
- Specifieke kennis, vaardigheden
- Reflectie, leren en ontwikkelen

Aandacht, aanwezigheid en toezicht
Er zijn gedurende de dag altijd voldoende deskundige zorgmedewerkers beschikbaar voor de zorg en begeleiding aan de bewoners. Zij zijn in staat om de bewoners, naast hun zorgtaken, ook ondersteuning te bieden bij zingeving en een zinvolle dagindeling. De personele bezetting is een afgeleide van het aantal bewoners en de zorgzwaarte tijdens verschillende momenten van de dag. In de nacht is er op elke locatie minimaal één wakkere nachtdienst aanwezig met daarbij, afhankelijk van het bewonersaantal op de betreffende locatie, ook een slaapdienst als achterwacht.

De zorgmedewerkers kennen de naam, achtergrond en persoonlijke wensen van de bewoners. Wij willen dat onze bewoners zoveel mogelijk dezelfde gezichten aan het bed zien. Op elke locatie is er elke dag een gastvrouw aanwezig. Onze flexibele schil bestaat uit oproepkrachten die langere tijd aan ons verbonden zijn, meestal zijn zij gebleven na een stageperiode.

Specifieke kennis, vaardigheden
Er is altijd iemand aanwezig met kennis en vaardigheden en die bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken. Er wordt gebruik gemaakt van bereikbaarheid van huisarts en huisartsenpost buiten kantooruren. Behandelaren komen wekelijks voor spreekuren voor de bewoners. Er vinden op elke locatie periodieke consultdagen plaats met de specialist ouderengeneeskunde (Novicare). Een psycholoog (Novicare) met specifieke kennis over de psychogeriatrische doelgroep kan betrokken worden bij de zorg en bijv. benaderingsadvies geven bij onbegrepen gedrag.

Zo nodig wordt gebruik gemaakt van medisch technisch verpleegkundigen bij voorbehouden handelingen waarvoor eigen zorgmedewerkers niet bevoegd/bekwaam zijn. Ons doel is echter de deskundigheid van de eigen zorgteams zodanig te bevorderen, dat verpleegtechnische handelingen zoveel mogelijk door de vaste medewerkers kunnen worden uitgevoerd.

Reflectie, leren en ontwikkelen
Het opleidingsniveau van medewerkers is geregistreerd in de personeelsadministratie. Bij aanname wordt een diplomacheck gedaan, een VOG aangevraagd en geregistreerd. Per medewerker wordt bijgehouden welke

scholingen men gevolgd heeft. Verpleegtechnische handelingen worden geregistreerd en cyclisch getoetst. Opleiding en ontwikkeling is een vast agendapunt tijdens de jaarlijkse evaluatiegesprekken tussen manager en medewerker.

Binnen Zorghuis Twente kennen we onderscheid tussen beroepsopleidingen en bedrijfsopleidingen. De beroepsopleidingen (BOL & BBL) hebben werkbegeleiders, praktijkopleiders en docenten die een ondersteunende rol bieden aan de leerling. De vestigingsmanagers zijn als 2e werkbegeleider betrokken bij leerlingen en stagiaires. Zorghuis Twente biedt opleidingsplaatsen voor studenten en stagiaires van diverse zorgopleidingen.

De afdeling Kwaliteit & Opleiding is verantwoordelijk voor het opstellen van het jaarlijkse opleidingsplan en de uitvoering hiervan. Er is voor iedere medewerker voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen. Medewerkers worden gestimuleerd hun kennis te delen onder collega's, onder andere met het organiseren van klinische lessen. Ons interne SkillsLab biedt medewerkers de mogelijkheid om op een laagdrempelige manier verpleegtechnische handelingen te oefen en te laten toetsen. Leermiddelen (e-learnings, theorie verpleegtechnische handelingen) kunnen door medewerkers eenvoudig worden benaderd via onze online leeromgeving, ZHT Classroom. Tijdens de jaarlijkse functioneringsgesprekken komt competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde.

Er is voldoende tijd beschikbaar voor multidisciplinair overleg met huisarts en behandelaren. Hen wordt tevens om input gevraagd t.b.v. deskundigheidsbevordering.

> *Om toekomstbestendig te blijven kijken we kritisch naar de dagelijkse werkzaamheden en taakverdeling, herschikking kan bijdragen aan een grotere efficiëntie en medewerkerstevredenheid. Wij voelen een grote verantwoordelijkheid voor wat betreft het opleiden van nieuwe zorgprofessionals en zetten hier maximaal op in. Dit doen we door zoveel mogelijk BBL en BOL plaatsen te creëren voor opleidingen in Zorg en Welzijn.*

3. Toelichting op onderwerpen Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

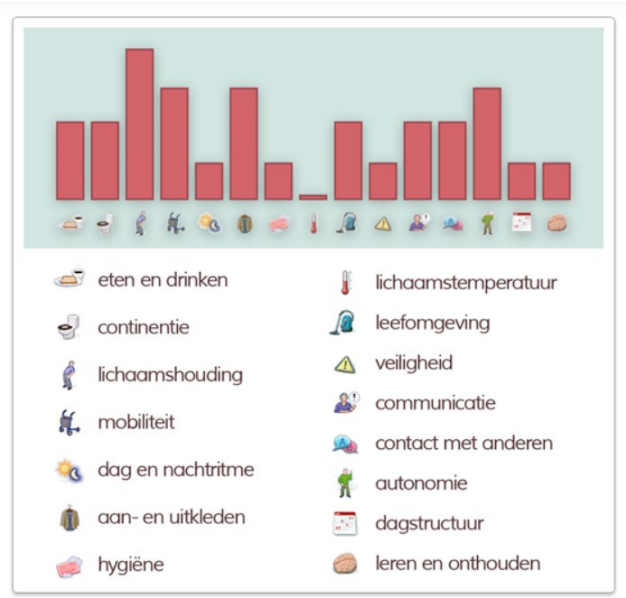
3.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg benoemt vier aandachtsgebieden voor persoonsgerichte zorg:

- Compassie: Nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.
- Uniek zijn: Gezien worden in persoonlijke context, eigen identiteit.
- Autonomie: Behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden ook bij zorg in de laatste levensfase.
- Zorgdoelen: Iedere cliënt heeft afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

Bewoners bij Zorghuis Twente zijn meer dan hun zorgvraag. Wij vinden het belangrijk dat onze zorgverleners cliënten écht leren kennen. Hoe zag hun leven eruit voordat ze in het Zorghuis kwamen wonen? Wat heeft hen gevormd tot wie ze zijn? Waar genieten ze van? Hoe is het voor hen om afhankelijk te zijn van zorg? Om hierin te voorzien wordt, als zij in het zorghuis komen wonen, naast de zorgbehoefte ook voor elke cliënt in zijn of haar LableCare zorgdossier het volgende vastgelegd:

- Hoe wil de hij/zij graag aangesproken worden
- Levensverhaal
- Interesses en persoonlijke kenmerken
- Zorgbeleving
- Cliëntcontacten
- Wensen rondom levenseinde



LableCare werd binnen Zorghuis Twente in maart 2019 geïmplementeerd. Dit elektronisch cliëntendossier helpt zorgverleners het gesprek aan te gaan met bewoners en naasten. Het voorziet in de behoefte de wensen, afspraken en behoeften van bewoners op methodische, transparante en begrijpelijke wijze vast te leggen. De zorgbehoefte wordt vastgelegd aan de hand van de 15 basisbehoeften van de Care Dependency Scale. Per basisbehoefte worden zorgafhankelijkheid, gewoonten, wensen, zorgactiviteiten en activiteiten voor naasten en vrijwilligers vastgelegd. Ook wordt bij het aanbrengen van wijzigingen standaard vastgelegd hoe en in overleg met wie de wijziging tot stand is gekomen. Naasten hebben de mogelijkheid om een account voor MijnLableCare aan te vragen. Zij kunnen daarmee meelezen in het zorgdossier van hun naaste.

Zorgafspraken worden altijd gemaakt in samenspraak met de bewoner en zijn naasten. Voor elke bewoner wordt gestreefd om eens per halfjaar een evaluatiegesprek te plannen met zijn of haar vertegenwoordiger en de EAV'er.

> *In 2023 willen we continueren dat medewerkers de eerste week na indiensttreding een introductiedag krijgen. Hier scholen we op o.a. het gebruik van LableCare, Q-Link, N-Care. Met name het opstellen en bijhouden van het zorgplan volgens, in overeenstemming met onze richtlijn is hierin een speerpunt. Zie opleidingsplan 2023.*

3.2. Wonen en welzijn

Wonen en welzijn bevat volgens het kwaliteitskader verpleeghuiszorg de volgende aandachtsgebieden:

- Zingeving
- Zinvolle tijdsbesteding
- Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding
- Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
- Wooncomfort: Gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting.



Wij vinden het belangrijk dat al onze bewoners zich thuis voelen bij Zorghuis Twente. In het zorgdossier staan, indien het voor de bewoner een rol speelt, voorkeuren voor wat betreft religie en zingeving vastgelegd. Verschillende van onze bewoners die daar behoefte aan hebben, ontvangen regelmatig bezoek van een pastoraal medewerker. Het organiseren en plannen van activiteiten en de werving/inzet van vrijwilligers vallen onder de verantwoordelijkheid van de vestigingsmanagers. Elke locatie heeft een activiteiten-jaarplanning, zowel grote (bijv. ballooning, kerstmarkt) als kleine (creatief, spelletjes, wandelen) activiteiten worden hierin vermeld.

We bieden onze bewoners een dagstructuur aan met activiteiten die passend zijn bij hun individuele behoeften. De gezamenlijke momenten (maaltijden, koffie, hapje/drankje 's avonds) dragen bij aan het voorkomen van eenzaamheid.



Wensen en behoeften van bewoners met betrekking tot de persoonlijk verzorging zijn vastgelegd in het zorgdossier. Zorghuis Twente heeft eigen kapsters in dienst die op alle locaties werken. Ook is er een samenwerking met een pedicure waar bewoners gebruik van kunnen maken.

Op al onze locaties zijn vrijwilligers betrokken. Zij ondersteunen bijvoorbeeld tijdens koffiemomenten of ondernemen activiteiten met bewoners. Ook doen we hierin een beroep op de mantelzorgers/familieleden. Een deel van de familieleden doet dit op incidentele basis, anderen zijn structureel aanwezig om een bijdrage te leveren.



Er werken op onze locaties gastvrouwen die zich voornamelijk focussen op het verzorgen van de maaltijden en de interieurverzorging. Er wordt dagelijks vers gekookt, waar mogelijk samen met bewoners.

Elke locatie heeft een eigen vestigingsmanager welke onder andere verantwoordelijk is voor het welzijns- en activiteitenaspect en de inzet van vrijwilligers. We beschikken reeds over een fijne groep vrijwilligers waardoor wat ons de mogelijkheid biedt meer aandacht te schenken aan activiteiten en persoonlijk contact. We zijn voornemens om in 2023 extra vrijwilligers te werven zodat we nog meer voor onze bewoners kunnen organiseren. Daartoe is er in het najaar 2022 een 9-persoons busje aangeschaft.

3.3. Veiligheid

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg beschrijft de volgende thema's basisveiligheid:

- Medicatie
- Decubitus
- Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen
- Ziekenhuisopname

Medicatie

Medicatie wordt in de meeste gevallen voorgeschreven door de huisarts (de hoofdbehandelaar), de specialist ouderengeneeskunde, of, in sommige gevallen een andere betrokken specialist. De apotheek is verantwoordelijk voor het leveren van de medicatie, de zorgmedewerkers van Zorghuis Twente zijn verantwoordelijk voor het beheer, gereedmaken en toedienen van medicatie. Werking van medicatie wordt geëvalueerd door huisarts (of specialist) in samenspraak met de bewoner, zijn naaste, de apotheker en de verpleegkundige/verzorgende-IG van Zorghuis Twente. Tijdens elke dienst is een verpleegkundige of verzorgende-IG aanwezig die verantwoordelijk is voor het delen van de medicatie.

Medicatie wordt zoveel mogelijk geleverd in baxter weekrollen, dit verkleint de kans op medicatiefouten. Sinds maart 2019 wordt gebruik gemaakt van het toedienregistratiesysteem N-care. Hierin kunnen zorgmedewerkers inzien welke medicatie zij op welk moment moeten toedienen en tekenen zij dit ook af. Ook de 'dubbelcheck' voor risicomedicatie is met N-care goed ingericht, in de nacht wordt dit d.m.v. beeldbellen en samenwerking met de andere nacht-collega's uitgevoerd.

Tussen huisarts, apotheker, verpleegkundige en vestigingsmanager van Zorghuis Twente vindt jaarlijks de medicatiebeoordeling polyfarmacie plaats. Deze werkwijze, vastgelegd in de richtlijn 'Polyfarmacie bij ouderen' (IGJ) moet voorkomen dat kwetsbare ouderen ongewenste medicatie gebruiken.

Medicatiefouten worden altijd als incidentmelding geregistreerd in het ECD LableCare en meegenomen bij de periodieke kwartaal MIC-evaluaties (Melding Incident Cliënt) zodat we van onze fouten kunnen leren.

Decubitus

Bij het opstellen van het zorgplan in LableCare wordt onder andere de risicoscorelijst 'huidletsel' ingevuld, waaronder ook decubitus valt. Elk halfjaar en op het moment dat de situatie van een bewoner verandert, wordt hiervan opnieuw een inschatting gemaakt. Blijkt er een verhoogd risico op decubitus te bestaan, bijvoorbeeld door immobiliteit, incontinentie of een verminderde voedingstoestand, dan worden in overleg met de 'EAV'er (een zorgmedewerker met extra kennis over dit onderwerp) en in complexe situaties de ergotherapeut preventieve hulpmiddelen ingezet. Behandeling van bestaand huidletsel vindt plaats in afstemming met de huisarts, in hoog-complexe gevallen kan een gespecialiseerd wondverpleegkundige geconsulteerd worden. Huidcontrole vindt dagelijks plaats tijdens de reguliere zorgmomenten.

Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen

De drie locaties van Zorghuis Twente kenmerken zich allemaal als "open huis", er wordt in principe geen onvrijwillige zorg zoals bedoeld door de Wet Zorg en Dwang geleverd. Bij nieuwe opnames wordt dit aspect

besproken met de naasten; wij doen ons best te zorgen voor de veiligheid van een bewoner, daar waar dit niet slaagt bespreken we de (aanvaardbare) risico's met betrokkenen. Echter een bewoner een welke onaanvaardbaar gevaar voor zichzelf of anderen vormt past niet binnen onze woonvorm.

Voor wat betreft het gebruik van slaapmedicatie en psychofarmaca volgen wij een terughoudend beleid. Lijkt dergelijke medicatie toch noodzakelijk vanuit het oogpunt van het welzijn en de veiligheid van de bewoner, dan wordt het zorgvuldig met de behandelaar (huisarts/ specialist ouderengeneeskunde) besproken. Bij gedragsproblematiek zoeken we altijd eerst de oplossing in het optimaliseren van omgeving en begeleiding. Hierbij kan een psycholoog en specialist ouderengeneeskunde in consult worden gevraagd. Uitgangspunt bij het inzetten van psychofarmaca, slaapmedicatie of vrijheidsbeperkende maatregelen is altijd het in stand houden of verbeteren van de kwaliteit van leven.

Ziekenhuisopname
Een ziekenhuisopname is voor onze kwetsbare bewoners met dementie heel ingrijpend. Bij opname van een nieuwe bewoner worden eventuele behandelbeperking besproken en wensen rondom het levenseinde vastgelegd. Zo staat voor elke bewoner in zijn LableCare zorgdossier of hij/zij wel of niet gereanimeerd wil worden. Wil men dat niet, dan is tevens een ondertekende wilsverklaring aan het zorgdossier toegevoegd. Verandert de gezondheidstoestand van en bewoner, dan kunnen ook de wensen rondom behandelbeperkingen wijzigen. Dergelijke afspraken worden vastgelegd in het zorgdossier zodat ze te allen tijde kunnen worden ingezien. Veel bewoners en naasten kiezen er, in verband met de vaak hoge leeftijd en kwetsbare situatie van de bewoner, voor om een ziekenhuisopname zoveel mogelijk te vermijden. Er kan dan worden gekozen om qua behandelopties alles toe te passen wat binnen het zorghuis mogelijk is of er wordt een beleid ingezet gericht op comfort in de laatste levensfase.

Veilige omgeving
Wij maken gebruik van het alarmeringssysteem CuraTech. Bewegings- en deursensoren en personenalarmeringen ("belknop") zijn gekoppeld aan een smartphone waarop meldingen binnenkomen. Voor elke bewoner wordt zorgvuldig met familie overwogen of de inzet van een sensor/personenalarmering wenselijk en zinvol is, waarbij deze overweging wordt vastgelegd in het LableCare zorgplan. Dergelijke domotica zetten wij in met ondersteuning als doel: de bewoner aandacht kunnen geven op de momenten dat hij of zij dit nodig heeft, met zo min mogelijk impact op zijn privacy. Inzet van een bewegingssensor in de nacht zorgt ervoor dat een bewoner tijdig geholpen kan worden, maar niet onnodig gestoord hoeft te worden door middel van standaard "controlerondes".

Wij hebben veel aandacht voor de omgeving waar onze cliënten verblijven en proberen zo bijvoorbeeld valgevaar zoveel mogelijk te beperken. We streven naar de optimale balans tussen vrijheid/ welzijn en veiligheid. Soms houdt dit in dat je bepaalde risico's (bijvoorbeeld valgevaar bij iemand die graag zelfstandig rondloopt) weloverwogen accepteert. Dergelijke (multidisciplinaire) overwegingen worden dan vastgelegd in het LableCare zorgdossier.

3.4. Leren en werken aan kwaliteit

De IGJ ziet het continu werken aan en het verbeteren van de kwaliteit als de norm voor een goede zorgorganisatie en zorgverleners.

Zorghuis Twente is een kleinschalige organisatie met een minimale overhead aan personeel. Wij willen de beschikbare zorgmiddelen zoveel mogelijk besteden aan de bewoners en zo min mogelijk aan overhead. Het Zorginstituut heeft echter dezelfde eisen die zij aan grote zorgorganisaties stelt ook aan kleinere initiatieven zoals dat van ons verplicht. In 2021 zijn wij daarom, mede om deze reden, lid geworden van de Coöperatie Boer en Zorg (CBZ). Vanuit CBZ wordt vormgegeven aan verschillende kwaliteitseisen- en aspecten, dit ontlast ons

als kleine zorgorganisatie en stelt ons in staat aan de eisen van het Zorginstituut te voldoen en deel te nemen aan het lerend netwerk van de leden van CBZ. Daarnaast is in januari 2022 een trainingslokaal gerealiseerd met een nieuwe afdeling Kwaliteit en Scholing hierin. Werkzaam zijn een kwaliteitsverpleegkundige en een verpleegkundige 6 met Master Evidence Based Practice in HealthCare. Zij zijn verantwoordelijk voor het kwaliteitsbeleid binnen de organisatie en de scholing van de medewerkers. Dit wordt in 2023 gecontinueerd.

De elementen die het kwaliteitskader onder het thema 'Leren en werken aan kwaliteit' heeft benoemd zijn:

- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Jaarlijks kwaliteitsplan & kwaliteitsverslag
- Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
- Deel uitmaken van een lerend netwerk

Kwaliteitsmanagementsysteem
In 2021 werd binnen Zorghuis Twente kwaliteitsmanagementsysteem Q-Link geïmplementeerd. In mei 2022 is het HKZ-certificaat behaald zonder noemenswaardige opmerkingen. In 2023 zal er een initiële jaarlijkse externe audit door DNV plaatsvinden.

Onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem is het kwaliteitshandboek. Dit handboek is door elke medewerker online te benaderen en bevat een beschrijving van alle relevante processen binnen de organisatie. Hier kan een medewerker bijvoorbeeld terugvinden hoe het opnameproces van een nieuwe bewoner verloopt, is de richtlijn voor het maken van een zorgplan opgenomen maar kan men bijvoorbeeld ook uitleg over de salarisstrook en het verzuimproces vinden. Elke medewerker krijgt persoonlijke ondersteuning hoe het handboek te gebruiken en het kwaliteitsmanagementsysteem in te zien en te gebruiken. Het handboek is hiermee een praktisch naslagwerk, het maakt processen inzichtelijk en draagt bij aan een eenduidige werkwijze.

Naast Q-Link (handboek) maken ook Q-Base (kwaliteitsregistraties), Q-Safe (risicoanalyse) en Performance Manager onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem. Hiermee omvat dit een compleet platform waarmee de PDCA-cyclus optimaal kan worden toegepast in het organisatiebreed werken aan kwaliteit. Kwaliteitsregistraties worden in één systeem geregistreerd, beheerd, geanalyseerd en opgevolgd. Het bewust werken aan kwaliteit krijgt op deze wijze concreet vorm, wordt meetbaar en aantoonbaar.

In Performance Manager zijn doelen, prestatie-indicatoren vastgelegd waarmee we onze prestaties meetbaar maken. Prestatie-indicatoren gaan over zeer diverse onderwerpen en zijn verdeeld onder de categorieën "Patiëntenzorg algemeen" (bijv. "Voor 97% van de nieuwe cliënten is binnen 2 weken na inhuizing een volledig LableCare zorgplan aanwezig"), "Personeel" (bijv. "verzuimpercentage"), "Kwaliteitsmanagement" (bijv. "Er worden elke maand tenminste 15 registraties in QBase geregistreerd") en "Indicatoren Basisveiligheid" (bijv. "Het percentage cliënten op de locatie met decubitus categorie 2 of hoger is kleiner dan 5%")

Kwaliteitsplan & kwaliteitsverslag
Jaarlijks wordt een kwaliteitsplan opgesteld waarin de verbeterdoelen voor het nieuwe jaar worden geformuleerd en geconcretiseerd. Het kwaliteitsverslag, een verantwoording over het kwaliteitsplan van het afgelopen jaar en een toelichting op de jaarlijks aangeleverde kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg, wordt ter inzage op de website van Zorghuis Twente geplaatst. Bronnen voor kwaliteitsverbetering zijn bij ons onder meer de input van multidisciplinair betrokkenen (zoals huisarts, ergotherapeut, fysiotherapeut, diëtist, etc.), intervisie met andere zorgorganisaties, het lerend netwerk, bewoners en hun familieleden, onze zorgmedewerkers en publicaties via relevante kanalen (bijv. Zorginstituut Nederland, Verenso, Zorg voor Beter, Vilans, Waardigheid en Trots).

Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
Wij willen onze bewoners een zo fijn mogelijke laatste levensfase aanbieden. Dat is niet altijd eenvoudig en

gaat niet vanzelf. Hiervoor zijn zorgmedewerkers nodig met passie voor hun vak, die beschikken over de juiste kennis en vaardigheden en willen blijven leren. We selecteren onze medewerkers daarom niet alleen op het hebben van de juiste diploma's, we zoeken ook naar affiniteit met onze doelgroep en aansluiting bij onze visie. Daarnaast vinden we het belangrijk de juiste mix van zorgmedewerkers binnen een team te hebben: oudere medewerkers hebben vaak veel ervaring, jongere (recent afgestudeerde) medewerkers beschikken vaker over actuele kennis en nieuwe inzichten. We zoeken naar een diversiteit in talenten binnen een team: coördineren, warme zorg, vakinhoudelijke kennis, begeleiding van leerlingen, welzijn, activiteiten, etc. Zo vullen medewerkers elkaar aan en kunnen ze van elkaar leren. Zorghuis Twente kent een open cultuur waarin medewerkers elkaar aan durven spreken en feedback geven. Afgelopen jaar hebben wij voor locatie Huize Scherpenzeel een externe communicatiedeskundige ingeschakeld om het team beter te vormen en de onderlinge samenwerking te verbeteren.

Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers zich blijven ontwikkelen en bieden daarom een breed spectrum aan bijscholing aan. Jaarlijks wordt hiertoe een opleidingsplan opgesteld. Zo organiseren wij SkillsLab-trainingen waar medewerkers verpleegtechnische handelingen kunnen aftoetsen, worden onze medewerkers maandelijks een e-learning aangeboden en worden regelmatig klinische lessen georganiseerd. Voorbeelden hiervan zijn ziektebeelden, wet Zorg en Dwang, Vrijheidsbeperkende Maatregelingen, wat te doen bij agressie/ onbegrepen gedrag. "Opleiding en ontwikkeling" is een vast agendapunt tijdens de jaarlijkse evaluatiegesprekken tussen medewerker en manager.

Het stilstaan bij de kwaliteit van zorg met de zorgmedewerkers doen we tijdens de periodieke team-overleggen. Tijdens deze overlegmomenten zoeken we de dialoog op: wat speelt er, hoe kijken zorgmedewerkers hier zelf tegenaan, waar en hoe ziet men mogelijkheden tot verbetering? Zo vindt binnen de teams intervisie en reflectie plaats. Het bespreken van de recente MIC en MIM-meldingen is een vast agendapunt tijdens deze overleggen. Medewerkers brengen zelf ook casussen in die zij graag willen bespreken. Laat bijvoorbeeld een bewoner onbegrepen gedrag zien en hebben (sommige) medewerkers moeite om hiermee om te gaan, dan wordt tijdens het teamoverleg besproken hoe andere medewerkers hier tegenaan kijken en mee omgaan.

Deel uitmaken van een lerend netwerk
Zorghuis Twente is onderdeel van een netwerkzorgorganisaties waarmee op directieniveau periodiek intervisie plaatsvindt. In 2021 heeft Zorghuis Twente zich aangesloten bij de Coöperatie Boer en Zorg, wat een netwerk oplevert van meer dan 175 zorgondernemers. Vanuit de coöperatie worden intervisiemomenten geïnitieerd waarbij Zorghuis Twente aansluit.

HKZ-certificering
Zorghuis Twente is in mei 2022 HKZ gecertificeerd. De externe auditing wordt door DNV verzorgd. Er zijn geen bijzondere aandachtspunten naar voren gekomen en we zien de jaarlijkse externe audit vol vertrouwen tegemoet.

IGJ visitatie
Zorghuis Twente, locatie Huize Scherpenzeel is in het voorjaar 2022 bezocht door het IGJ, hier zijn geen bijzonderheden uit gekomen. We verwachten in 2023 dat de locatie de Huiskamer bezocht gaat worden aangezien deze locatie als enige nog niet bezocht is.

3.5. Leiderschap, governance en management

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg onderscheidt zes thema's als het gaat om leiderschap, governance en management.

- Visie op zorg
- Sturen op de kernwaarden
- Leiderschap en goed bestuur
- Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)
- Inzicht hebben en geven
- Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Visie, kernwaarden

Zoals beschreven in Hoofdstuk 1 bieden wij 24-uurszorg voor kwetsbare ouderen met psychogeriatrisch en/of somatisch ziektebeeld en een intensieve zorgbehoefte. Wij streven ernaar het wonen bij ons betaalbaar te houden. We werken belevingsgericht en persoonsgericht. We nemen de tijd om onze bewoners echt te leren kennen en stemmen de zorg af op de persoonlijke levensgeschiedenis, wensen en behoeften.

Leiderschap en goed bestuur

Zorghuis Twente kent een platte organisatiestructuur. De directie en het management zijn dagelijks aanwezig op de verschillende locaties waardoor directe betrokkenheid en korte lijnen gegarandeerd worden.

Eind 2021 is de organisatie van één zorgmanager voor drie locaties, naar één zorg c.q. vestigingsmanager per locatie gegaan. De vestigingsmanagers zijn dagelijks aanwezig op de locaties. Dit zorgt voor regelmatig en laagdrempelig contact met medewerkers, bewoners en familie. De vestigingsmanager is indien nodig in de gelegenheid bij te springen in de zorg aan de bewoners en weet wat er speelt op haar locatie. De vestigingsmanagers hebben allen een verpleegkundige achtergrond wat hen de mogelijkheid biedt ook op het zorginhoudelijk vlak mee te denken.

We stimuleren medewerkers om het management en de directie rechtstreeks en direct aan te spreken als zij tegen zaken aanlopen en niet te wachten tot een formeel overlegmoment. Van het management wordt verwacht dat zij zorgen voor een goede inhoudelijke begeleiding en faciliterend zijn richting medewerkers zodat zij in staat worden gesteld hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Met de zorgteams vindt elke zes weken een teamoverleg met de vestigingsmanager plaats. De directie en het management hebben een vast wekelijks overlegmoment. De administratie en financiële administratie worden rechtstreeks door de directie aangestuurd, ook tussen hen is wekelijks overleg. De afdeling kwaliteit en opleiding is een stafafdeling en valt onder de directie.

Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

In 2021 is de bewonersraad geïnstalleerd. Met de betrokkenen, familieleden van bewoners van onze drie locaties, vindt regelmatig overleg plaats. Ook is hierbij altijd iemand van het management aanwezig. Cliëntenraad is in CBZ verankerd. Conform de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ) hebben we een vertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris, klachtenreglement met onafhankelijke klachtencommissie en zijn we aangesloten bij een erkende Geschilleninstantie.

Inzicht hebben en geven

Directie en management zijn open en transparant. Jaarlijks worden de kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg en het kwaliteitsverslag aangeleverd bij het Zorginstituut Nederland. Het kwaliteitsverslag wordt ook gepubliceerd op de website van Zorghuis Twente.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise
Zorghuis Twente heeft een samenwerking met Novicare. Novicare biedt kleinschalige zorgorganisaties de mogelijkheid gebruik te maken van diensten van diverse disciplines, zoals een specialist ouderengeneeskunde en een psycholoog. In praktijk houdt dit in dat er periodiek consultdagen met een vaste specialist ouderengeneeskunde worden georganiseerd. Ook wordt de SO betrokken bij MDO's.

Het management van Zorghuis Twente beschikt over een achtergrond als (geriatrie-) verpleegkundige en is hiermee een nuttige aanvulling qua expertise.

3.7. Gebruik van hulpbronnen

Het Kwaliteitskader benoemt onder dit thema een aantal kaders die bijdragen aan de kwaliteit van verpleeghuiszorg:

- Woonomgeving
- Technische hulpbronnen, ICT
- Materialen en hulpmiddelen
- Facilitaire zaken
- Financiën en administratieve organisatie
- Professionele relaties

Woonomgeving, facilitaire zaken
Het bieden van een comfortabele, huiselijke omgeving aan onze bewoners is een belangrijk deel van onze visie: "Net als thuis". Onze zorghuizen hebben daarom een gezellige, huiselijke aankleding. Ze liggen op loopafstand van het centrum en het buitengebied. Elk zorghuis beschikt over een ruime gezamenlijke woon- en eetkamer, keuken en terras. Iedere bewoner heeft een eigen zit-slaapkamer met badkamer en toilet. Onze medewerkers zorgen voor een schone, comfortabele leefomgeving en onze technische dienst verricht onderhoud.

Technische hulpbronnen, ICT
Onze zorghuizen hebben separate WIFI-netwerken voor gasten en de eigen organisatie. Deze zijn alleen toegankelijk met een inlogcode. Onze medewerkers gebruiken Ipads en laptops om de digitale applicaties te gebruiken, zij hebben allen eigen inlogcodes. Op Q-link na kunnen de applicaties alleen vanaf onze locaties worden benaderd.

We hebben de volgende applicaties:

- LableCare – electronisch clientendossier, voor familie mijnLable
- N-Care – medicatie registratie en beheer systeem
- Zorgmail-account voor elke locatie
- Q-link- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Vilans protocollen
- ZHT Classroom bij Google- online leeromgeving eigen medewerkers
- Seniorentelefoons
- DECT telefoons voor 24/7 bereikbaarheid
- Beeldbellen m.b.v. FaceTime, Whatsapp
- Microsoft Teams – online vergaderen
- Smartphones voor berichten Curatech personenalarmeringssysteem
- Curatech personenalarmeringssyteem (alarmeringsknoppen, bewegingssensoren, deursensoren)

Materialen en hulpmiddelen
Hulpmiddelen die nodig zijn om de bewoner optimaal te kunnen verzorgen en de zorgverlener hiertoe in staat te stellen zoals hoog-laagbedden, rolstoelen, po-stoelen, tilliften worden aangevraagd via de zorgverzekeringswet, WMO of (bij langdurig gebruik en geen mogelijkheden tot vergoeding) bekostigd door de bewoner zelf. Wij voorzien elke badkamer standaard van een douchestoel, deze zijn in eigendom van Zorghuis Twente. Zorghuis Twente beschikt zelf over een aantal eigen rolstoelen en tilliften voor algemeen gebruik.

Financiën en administratieve organisatie
Zorghuis Twente wordt voor wat betreft de financiële- en loonadministratie door een externe partij. Personeelsadministratie, inboeken en betalingen worden intern georganiseerd. Declaratie bij het zorgkantoor verloopt via de Coöperatie Boer en Zorg. Er waren geen PGB declaraties in 2022.

Professionele relaties
Binnen Zorghuis Twente wordt geen behandelfunctie aangeboden, er is sprake van scheiding tussen wonen en zorg.

Elke locatie heeft een nauwe samenwerking met een vaste huisarts, praktijkondersteuners, specialist ouderengeneeskunde (Novicare), apotheek, fysiotherapeut, ergotherapeut en diëtist. Natuurlijk blijven bewoners vrij in hun keuze voor een huisarts, bewoners die al in dezelfde gemeente woonden houden regelmatig hun oude huisarts. De verschillende disciplines komen regelmatig aan huis, er is een goede samenwerking met korte lijnen. We hebben een samenwerkingsovereenkomst met Novicare, via hen komt een specialist ouderengeneeskunde bij ons in huis, die in complexe situaties de huisarts en het zorgteam kan ondersteunen en adviseren en aansluit bij MDO's. Bij specifieke problematiek kunnen een psychiater of psycholoog worden ingezet.

Zorghuis Twente beschikt over een Vilans-abonnement, waarmee medewerkers altijd beschikken over de meest actuele protocollen voor verpleegtechnische handelingen.

3.8. Gebruik van informatie

Het Kwaliteitskader onderscheidt drie thema's als het gaat om gebruik van informatie:

- Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen
- Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen
- Openbaarheid en transparantie

Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen
Wij verzamelen ervaringen van cliënten op verschillende manieren. Allereerst uit de dialoog met de cliënt en zijn vertegenwoordiger, zowel in het dagelijkse contact als tijdens periodieke evaluatiegesprekken. Daarnaast is elke locatie is aangemeld bij ZorgKaart Nederland. Wij vragen de eerste contactpersoon van onze bewoners hun ervaring met ons hier te vermelden. In 2023 zullen we een client tevredenheidsonderzoek uitvoeren volgens de richtlijnen en vragenlijsten van CBZ.

Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen
Minimaal 1x per jaar auditten van onze LableCare zorgdossiers. Dit doen we met spiegelinformatierapporten en een intern ontwikkeld audit-format.

Spiegelinformatie (een rapport aangeleverd door de leverancier van LableCare) geeft ons informatie over de compleetheid van de dossiers uitgaande van de eisen uit het Kwaliteitskader. Het interne audit-format toetst de zorgdossiers aan de hand van de richtlijn die we binnen de organisatie hebben opgesteld m.b.t. de inhoud van de zorgdossiers (wat leggen we vast, hoe leggen we dit vast).

Wij gebruiken ONS van Nedap op verzoek van CBZ voor de financiële administratie van de bewoners. Er is opdracht gegeven aan LableCare om een interface te maken zodat CBZ realtime de benodigde kwaliteitsgegevens (KPI) van de zorgdossiers kan raadplegen.

Openbaarheid en transparantie
Ons jaarlijkse kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk via de website van Zorghuis Twente, de website van CBZ en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

> *In 2023 zal een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsvinden volgens het format van CBZ zodat vergelijken en leren tussen de leden mogelijk is.*

4. Samen leren en verbeteren

In dit hoofdstuk staan onze plannen voor 2023 beschreven. Hierbij is een verdeling gemaakt naar onderwerpen die organisatie-breed relevant zijn en speerpunten per specifieke locatie.

4.1 Samen leren en verbeteren

- Het kwaliteitsmanagementsysteem Q-Link en de afdeling Kwaliteit & Opleiding heeft een forse impuls geven aan het bewust en aantoonbaar werken aan kwaliteit. Het kwaliteitshandboek maakt processen inzichtelijk, door middel van de Q-Safe risicoanalyse worden risico's in beeld gebracht. In Q-Base worden registraties zoals klachten, incidenten, auditresultaten, leveranciersbeoordelingen, jaarplanningen en overlegmomenten vastgelegd. Verbeteracties worden hier direct aan gekoppeld. Performance Manager maakt vervolgens het meten van en sturen op prestatie-indicatoren mogelijk, doelen en uitkomsten zijn duidelijk zichtbaar. De PDCA-cyclus is in dit systeem optimaal inzichtelijk.
- HKZ-certificering voortzetting volgens de norm Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties, versie 2015 d.m.v. externe audits.
- Het inbedden van structurele monitoring en sturing op kwaliteit door directie en management.
- Het uitvoeren van interne audits welke in Q-Link geagendeerd zijn.
- Het uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek volgens CBZ richtlijnen
- Het uitvoeren van een medewerkerstevredenheidsonderzoek.
- Het uitvoeren van het opleidingsplan.

4.2 Organisatie-brede onderwerpen

- Continueren van het wervingsprogramma voor het aantrekken van nieuwe medewerkers. Medewerkers worden 1 schaal hoger aangeboden dan gebruikelijk in de markt.
- Werken aan de zichtbaarheid voor nieuwe bewoners, familie en professionals, verbeteren website en externe uitingsvormen
- Maximaal inzetten op het opleiden van nieuwe zorgprofessionals, zij-instromers in dienst nemen en opleiden.
- Kritisch kijken naar de dagelijkse werkzaamheden en taakverdeling, herschikking kan bijdragen aan een grotere efficiëntie en medewerkerstevredenheid.
- Elke vestigingsmanager is verantwoordelijk voor het samenstellen van een passend activiteitenschema op haar locatie.

4.3 Zorghuis Scholtenhagen

- Zorghuis Scholtenhagen is gevestigd in een pand dat destijds niet voor dit doel is gebouwd en daardoor op sommige vlakken niet ideaal is (lange looplijnen, grote ruimtes). We willen onderzoeken hoe we de ruimtes optimaal kunnen benutten en welke aanpassingen mogelijk en zinvol zijn.

4.4 Zorghuis De Huiskamer

- Het werven van vrijwilligers voor de ondersteuning bij activiteiten.

4.5 Zorghuis Huize Scherpenzeel

- Het werven van vrijwilligers voor de ondersteuning bij activiteiten.

4.6 Evaluatie en terugkoppeling van de resultaten

Door het jaar heen wordt de voortgang van de verbeterpunten gemonitord en besproken tijdens overlegmomenten tussen directie, management en zorgteams. Waar nodig worden de plannen bijgesteld.

Resultaten worden na afloop van het jaar beschreven in het kwaliteitsverslag dat zal worden gepubliceerd op de website van Zorghuis Twente. Er zal gereflecteerd worden op het afgelopen jaar en de bevindingen vormen input voor het kwaliteitsplan van het volgende jaar.