

Kwaliteitsverslag

Verslagjaar 2020



01-07-2021

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Missie, visie en kernwaarden	5
1.3 besluitvorming	5
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
3. Wonen en Welzijn	7
3.1 Zingeving	7
3.2 Zinnige tijdsbesteding	8
3.3 Schoon en verzorgd lichaam en kleding	8
3.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	8
3.5 Wooncomfort	9
3.6 Eten en drinken	9
4. Veiligheid	10
4.1 Medicatieveiligheid	10
4.2 Decubitus	11
4.3 gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen	11
5. Leren en verbeteren van kwaliteit	12
5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem	12
5.2 Kwaliteitsplan	12
5.3 Kwaliteitsverslag	12
5.4 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners	13
5.5 Scholingsplan 2020	13
5.6 Lerend Netwerk	14
5.7 Cliëntenraad	14
5.8 Cliënttevredenheid	14
5.9 Klachten	15
6. Leiderschap, Governance en Management	15
6.1 Visie op zorg, sturen op kernwaarden	15
6.2 Leiderschap en goed bestuur	15
7. Personeelssamenstelling	16
7.1 Overzicht personeelssamenstelling	16
7.2 Werven, binden en boeien van medewerkers	16
8. Gebruik van hulpbronnen	17

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2020 van Care Residence Zonnestraal. 2020 is, ondanks de coronapandemie, een relatief stabiel jaar geweest voor Zonnestraal. We hebben hard gewerkt om de aanbevelingen van de inspectie (IGJ), n.a.v. hun bezoek in 2019, te implementeren in de organisatie. In dit verslag zullen we de organisatorische resultaten verder uitsplitsen. Het financiële resultaat is terug te vinden in de jaarstukken 2020.

In 2020 bestond Care Residence Zonnestraal 10 jaar. Helaas kon het jubileum door de coronapandemie geen doorgang vinden. Wij hopen hier op een later moment nog bij stil te kunnen staan met alle medewerkers, bewoners, contactpersonen en samenwerkingspartners.

In 2020 is de financieel directeur met pensioen gegaan. Met dit pensioen kwam de functie te vervallen aangezien zijn taken intern zijn herverdeeld. Zonnestraal kent daardoor per 1 januari 2020 één algemeen directeur. Per 1 december 2020 is er een zorgcoördinator aangetrokken om een deel van de taken van de algemeen directeur geleidelijk over te nemen.

Per 2020 is tevens het startschot gegeven om de organisatiestructuur van Zonnestraal om te buigen van 'top-down' naar 'bottom-up'. Er is in 2020 flink geïnvesteerd in scholing, medewerkers en coaching om deze omslag te laten slagen.

Ondanks het feit dat 2020 een relatief stabiel jaar was, heeft COVID-19 wel degelijk een impact gehad op de organisatie. Er is een groot beroep gedaan op de inzet, flexibiliteit en veerkracht van alle medewerkers om in een onbekende en onzekere situatie het welzijn van onze bewoners continu voorop te stellen. Wij zijn dan ook heel trots op onze medewerkers! Daarnaast zijn wij ook heel blij met alle steun, begrip en medewerking die wij in deze periode hebben ontvangen. Dit uitgesproken vertrouwen heeft veel voor ons betekend.

In het kwaliteitsverslag wordt beschreven hoe wij omgaan met kwaliteit en de verschillende kwaliteitsthema's. Het kwaliteitsverslag vermeldt resultaten en bevindingen en het dient als input voor het kwaliteitsplan voor het volgende jaar. Het kwaliteitsverslag is een openbaar document. Het document wordt daarom op de website van Care Residence Zonnestraal gepubliceerd. De publicatie geschiedt samen met de aanlevering van de kwaliteitsindicatoren over 2020 aan het Zorginstituut.

Wij hebben ervoor gekozen dit kwaliteitsverslag, omwille van de leesbaarheid, een minder beschrijven karakter te geven. Informatie die u terug kunt vinden op onze website, zullen wij dan ook alleen herhalen wanneer dit noodzakelijk is voor het betreffende onderwerp.

Mieke Tielen – Willard

Directeur Care Residence Zonnestraal

1. Inleiding

Care Residence Zonnestraal ligt op Landgoed Zonnestraal te Hilversum, omgeven door 120 hectare bos. Bewoners kunnen hier genieten van de rust en de natuur. Care Residence Zonnestraal biedt professionele en levensloopbestendige zorg aan bewoners. Tijdens het verblijf kunnen bewoners gebruik maken van allerlei diensten, zoals een fysiotherapeut, pedicure, kapper en tandarts aan huis. Bewoners kunnen de zorg betalen uit een PGB. Om de overgang vanuit de thuissituatie zo natuurlijk en aangenaam mogelijk te maken, gaan we altijd in overleg om te kijken wat daarvoor nodig is.

Care Residence Zonnestraal is een familiebedrijf. In 1997 zijn Mieke Tielen - Willard en Frans Tielen gestart met hun eerste vestiging, tevens gelegen in Hilversum. In 2010 zijn zij gestart met Zonnestraal, waarna ook beide zoons intrede hebben gemaakt in het bedrijf. Sinds 1997 zijn de uitgangspunten voor de organisatie hetzelfde gebleven: een kleinschalige organisatie met een huiselijke sfeer, hoogwaardige zorg en persoonlijke benadering. De platte organisatiestructuur zorgt ervoor dat directie en medewerkers nauw met elkaar in contact staan. Care Residence Zonnestraal blijft zich ontwikkelen als lerende organisatie, zodat die uitgangspunten gewaarborgd blijven en steeds verder kunnen worden verbeterd.

Zonnestraal richt zich op twee type doelgroepen, psychogeriatrische cliënten en somatische cliënten, met een tijdelijke of langdurige zorgvraag. In totaal beschikt Zonnestraal over 31 kamers, verdeeld over 4 etages. De bewoners zijn verdeeld over verschillende kleinschalige woongroepen van maximaal 5/6 bewoners.

De verzorgenden en verpleegkundigen monitoren de gezondheid van de bewoners en zorgen voor samenhang tussen de verschillende disciplines en (para)medici die daarbij ondersteunen. Care Residence Zonnestraal waakt ervoor dat het welbevinden van de bewoner centraal staat en de zorg altijd is afgestemd op de wensen en voorkeuren van de bewoner.

Vanwege de kleinschaligheid kennen wij onze bewoners goed. De afspraken die we maken leggen we vast in het digitale zorgleefplan, waarna we rapporteren op bijzonderheden. Minimaal 2 keer per jaar, en indien nodig vaker, wordt de zorg aan de bewoners geëvalueerd met de bewoner en/of diens contactpersoon en behandelaren. Hierdoor zijn we in staat om de afspraken rondom de zorg- en dienstverlening congruent te houden of te maken, rekening houdend met de wensen en gezondheidsrisico's van de bewoner.

1.1 Aanleiding

Het kwaliteitsverslag van Care Residence Zonnestraal is opgesteld volgens de richtlijnen van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is als kwaliteitstandaard opgenomen in het Wettelijke Register van het Zorginstituut. Dit register maakt zichtbaar wat zorgaanbieders, bewoners en zorgverzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is en vormt de basis voor toezicht en verantwoording.

In het kwaliteitsverslag wordt de manier waarop Care Residence Zonnestraal en de medewerkers op een lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg- en dienstverlening voor de bewoners bekendgemaakt. In het kwaliteitsverslag wordt gebruik gemaakt van kennisbronnen zoals richtlijnen, landelijke en lokale data, ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie. Care Residence Zonnestraal en de medewerkers krijgen vanuit dit kwaliteitskader de

verantwoordelijkheid en het vertrouwen om in de dagelijkse praktijk continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en dienstverlening te kunnen werken. Leren en verbeteren is niet vrijblijvend: continu werken aan verbeteren van kwaliteit is de norm voor een goede zorgorganisatie en voor professionele medewerkers. De wijze van verantwoording van kwaliteit in Care Residence Zonnestraal moet passend zijn bij dit proces van samen leren en verbeteren, hetgeen ook van belang is vanwege het beperken van administratieve lasten.

In het kwaliteitskader wordt eveneens uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het lokale leer- en verbeterproces is het belangrijk dat de relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Daarom wordt dit kwaliteitsverslag gepubliceerd op de website en op de Openbare Database van het zorginstituut Nederland.

1.2 Missie, visie en kernwaarden

Missie: Het faciliteren van een veilige omgeving voor kwetsbare ouderen, waarbij de zorg- en dienstverlening optimaal is afgestemd op de wensen, behoeften en mogelijkheden van de bewoner.

Visie: “Wij verlenen zorg die is afgestemd op de bewoner en dat doen wij vakbekwaam en betrokken. We richten ons op de toegevoegde waarde voor onze bewoners. Vragen en behoeften van de bewoner zijn leidend voor een passend zorgaanbod en geïntegreerd in één plan. Wij doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. Medewerkers en ketenpartners zijn voldoende gefaciliteerd om cliëntgericht te kunnen werken”

Kernwaarden: deskundig, betrokken en betrouwbaar

Doelgroep: Ouderen met een psychogeriatrisch en/of somatisch gezondheidsprobleem.

Een belangrijke voorwaarde voor optimaal welbevinden zien wij in een dienstbare en geruststellende houding van medewerkers. Gemaakte afspraken worden nagekomen (betrouwbaar). Er wordt gewerkt vanuit de gedachte dat de wensen omtrent de zorg- en dienstverlening dusdanig worden vertaald, alsof het voor je eigen vader of moeder zou zijn (betrokken). Om de zorg- en dienstverlening optimaal te organiseren en uit te voeren zijn bevoegde en bekwame medewerkers noodzakelijk (deskundig).

Dit bereiken we door tijdens sollicitatiegesprekken te bekijken of een potentiële medewerker onze visie onderschrijft en in staat is om onze visie uit te dragen. Daarnaast draagt de kleinschaligheid van de organisatie eraan bij, dat medewerkers betrokken kunnen zijn en blijven.

1.3 besluitvorming

Het kwaliteitsverslag is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen die mede door de bewoners, de cliëntenraad, en de medewerkers worden geformuleerd. Het kwaliteitsverslag wordt vastgesteld door de cliëntenraad en de directie. Het vormt tevens de basis voor besprekingen in het lerend netwerk.

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij de zorg- en dienstverlening met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan kwaliteit van leven van een bewoner zo optimaal mogelijk te laten zijn.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt van Care Residence Zonnestraal betrokkenheid en deskundigheid om zorgverleners te ondersteunen bij het verstaan van de bewoner. Hiertoe heeft de zorgverlener een stimulerende en veilige werkomgeving nodig in de zorgorganisatie waarin hij of zij werkt, en tijd om dit uit te voeren.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, te weten:

1. Compassie: Ook in het roerige jaar 2020 hebben onze medewerkers zich met hart en ziel ingezet om de beste zorg en ondersteuning te kunnen bieden aan de bewoners. De persoonlijke wensen en behoeften zijn terug te vinden in het zorgplan. Er zijn aanvullende scholingen geweest over het gebruik van het zorgplan. Ook is er uitgespreid aandacht besteed aan de bejegening van bewoners, mede op advies van de cliëntenraad. De scheidslijn tussen vriendelijkheid/gastvrij en betutteling hebben we hierdoor duidelijker kunnen formuleren.
2. Uniek zijn: de bewoner wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt. Iedere bewoner is uniek en verdient een bij hem of haar passende bejegening. Input voor deze persoonlijke context wordt door verwanten in samenspraak met de EVV-er aangeleverd in de vorm van een levensgeschiedenis.
3. Autonomie: voor bewoner is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase. De continue aanwezigheid van zorg zien we als belangrijke voorwaarde om het leven binnen de mogelijkheden zo autonoom mogelijk te kunnen voortzetten. Het beleid van Zonnestraal is erop gericht dat alle bewoners en hun eventuele contactpersonen worden betrokken bij het bespreken van hun wensen en behoeften. Dit geldt voor zowel de intake, het multidisciplinaire overleg (MDO) en voor tussentijdse evaluaties. Het MDO vindt altijd plaats in aanwezigheid van de bewoners en/of diens contactpersoon. Onderwerp van gesprek zijn de visie en tevredenheid van de zorgverlener. Daarnaast wordt er continu gekeken naar de wensen van de bewoner op het gebied van autonomie en passen we onze zorg- en dienstverlening aan op deze wens, om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven. Alle MDO's worden vastgelegd in het elektronisch cliëntdossier (ECD).
4. Zorgdoelen: Iedere bewoner heeft vastgestelde afspraken over (en inspraak bij) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning. De wijze waarop Care Residence Zonnestraal invulling geeft aan persoonsgerichte zorg en ondersteuning is dat iedere bewoner binnen 24 uur na opname een voorlopig zorgleefplan heeft, opgesteld door verpleegkundige of verzorgende IG. Het zorgleefplan bevat in ieder geval:
 - De primaire hulpvraag;
 - Het medicatieoverzicht;
 - Het dieet (eventuele allergiën of overgevoeligheden);

- De gegevens van de contactpersonen.

Het voorlopige zorgleefplan wordt binnen zes weken (dan wel eerder waar mogelijk) omgezet in een definitief zorgleefplan. Het uitgangspunt van het zorgleefplan is te allen tijde de wensen, gewoontes en voorkeuren van de bewoner. Het zorgleefplan wordt minimaal elk half jaar geëvalueerd, of vaker indien dit nodig of wenselijk is.

De vier zorgleefdomeinen vormen het fundament van het zorgleefplan. Het cliëntendossier bood hierbij de digitale ondersteuning. Individuele verbetervoorstellen zijn opgenomen in het zorgleefplan met als doel de zorg- en dienstverlening nog persoonlijker te maken. Uitwerking van de afspraken zijn vertaald in de zorgkaart. Het zorgleefplan is een opsomming van afspraken omtrent de zorg- en dienstverlening. De zorgkaart is een uitwerking van de afspraken die vermeld staan in het zorgleefplan.

Algemene verbetervoorstellen uit zorgleefplanbesprekingen zijn besproken met de cliëntenraad en verwerkt in een actielijst die maandelijks wordt geëvalueerd.

3. Wonen en Welzijn

Dit hoofdstuk gaat over de mate waarin de zorgverleners van Care Residence Zonnestraal oog hebben gehad voor optimale levenskwaliteit en het welzijn van bewoner en hun naaste(n). Hierbij is de woon- en leefomgeving van groot belang voor de kwaliteit van leven. In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vijf thema's onderscheiden:

1. Zingeving
2. Zinnvolle dagbesteding
3. Schoon en verzorgd lichaam en kleding
4. Familie participatie en inzet vrijwilligers
5. Wooncomfort

3.1 Zingeving

Belangrijke thema's als gevoelens van eenzaamheid, verlies van functies, rouw, depressie, ouderdom en het zoeken naar een zinnvolle invulling van de laatste levensfase worden opgenomen in het zorgleefplan. Bewoners worden op vaste momenten gevraagd naar de thema's die voor hen relevant zijn, bijvoorbeeld bij opname en tijdens het halfjaarlijkse MDO. Vanuit medewerkers is naar voren gekomen dat er behoefte is aan meer aandacht rondom het thema palliatieve zorg. Dit zal worden meegenomen in het kwaliteitsplan 2021.

Binnen Care Residence Zonnestraal zijn multidisciplinaire disciplines ingezet bij specifieke levensvragen. Zij gaven ondersteuning en begeleiding aan de bewoner, afgestemd op de levensvragen. De verpleegkundigen en verzorgenden met coördinerende taken hebben aandacht gehad voor de bewoner en hun specifieke vragen waarbij de juiste disciplines zijn ingeschakeld. Indien bewoners het als wenselijk ervoeren behoorde geestelijke verzorging tot de mogelijkheden. In 2020 hebben alle medewerkers een week lang de training 'aandacht voor goede zorg' gehad. Daarnaast is er per medewerker meer tijd vrijgemaakt om te kunnen besteden aan welzijn, wat zeker tijdens de lockdown wenselijk bleek voor veel bewoners.

3.2 Zinvolle tijdsbesteding

Tijdens de intakes en de zorgleefplanbespreking is er bij bewoners en hun familieleden gevraagd naar de wensen, behoefte en voorkeuren omtrent activiteiten en dagbesteding. Samen met bewoner en/of diens familie is besproken hoe tot een zinvolle tijdsbesteding kon worden gekomen.

Bewoners konden deelnemen aan gemeenschappelijke dagbesteding en activiteiten in groepsverband. Bewoners die minder of geen behoefte hadden aan groepsactiviteiten kregen meer individuele activiteiten aangeboden. Tijdens corona werd er binnen de geldende maatregelen gezocht om de activiteiten zoveel mogelijk, maar wel veilig, door te laten gaan. De uitstapjes naar buiten (musea, concert etc.) en de huiskamerconcerten konden helaas niet allemaal doorgaan. De cliëntenraad heeft de bewoners wel getrakteerd op een fijn 'buitenoptreden' toen bezoek binnen helaas niet mogelijk was. Gezien het kleinschalige karakter van de organisatie kon er adequaat gereageerd worden op bewoners die zich door het bezoekverbod eenzaam voelden. Ook zijn er extra (video)belmomenten en raambelmomenten ingezet.

Het stimuleren van beweging wordt in Care Residence Zonnestraal als belangrijk gezien. Samen met de fysiotherapeut wordt er gekeken naar de bewegingsmogelijkheden van bewoners, met als doel bewoners zo lang mogelijk zelfstandig, of met een hulpmiddel, mobiel te houden. Daarnaast zijn bewegingsactiviteiten als standaard onderdeel opgenomen in het activiteitenschema. Daarnaast leent de mooie omgeving zich er uitstekend voor om met regelmaat te wandelen. In 2020 is er ook gestart met (ouderen)yoga, aangezien een deel van de bewoners hier behoefte aan had.

3.3 Schoon en verzorgd lichaam en kleding

De bewoner of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om aan te geven wat de wensen, behoeften en voorkeuren zijn t.a.v. o.a. wassen, douchen en toiletgang. Dit wordt vastgelegd in het zorgleefplan en de zorgkaart. Ook wanneer de bewoner niet (meer) in staat is de zelfzorg (deels) uit te voeren, wordt dit vastgelegd in het zorgleefplan en op de zorgkaart. Op basis daarvan zijn afspraken gemaakt over wat overgenomen wordt door de zorgmedewerker. De afspraken, passend binnen de indicatie, worden vastgelegd in het zorgleefplan. In 2020 is een aandachtsvelder mondzorg, tevens tandartsassistente, aangesteld. De tandarts komt periodiek, of bij spoed, bij ons langs om de mondzorg van de veelal kwetsbare gebitten te controleren en waar nodig advies te geven aan de zorgmedewerkers.

3.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Familie en naasten hebben een grote rol in het leven van onze bewoners. Belangrijk voor zowel de bewoner als zijn naasten is dat het contact in stand gehouden wordt. Ondanks alle COVID-19 beperkingen is er getracht om het contact met de familie zo goed mogelijk vorm te geven. Zo was er een bezoekkamer ingericht, waar contact ondanks de afstand toch mogelijk was. Daarnaast is er een familiepagina opgericht waar foto's en video's werden gedeeld. Ook is er veel aan (beeld)bellen gedaan.

De medewerkers ondersteunen de bewoner waar nodig en treden pro-actief op in het tot stand komen/houden van contact met naasten. Care Residence Zonnestraal is ruim en huiselijk

opgezet en ingericht, waardoor bewoners in de gelegenheid zijn familie en naasten normaal gesproken te ontvangen. Mantelzorgers krijgen de ruimte om taken die zij in de thuissituatie deden binnen/buiten Care Residence Zonnestraal te blijven doen met de bewoner.

De familie ontzorgen is een gevolg van de te leveren zorg- en dienstverlening die Zonnestraal voor ogen heeft. Bij enkele families is in 2020 de communicatie en de overlegfrequentie geïntensiveerd omdat dit voor de (veranderde) zorgvraag van de bewoner noodzakelijk was.

3.5 Wooncomfort

Bewoners hebben een eigen kamer en delen een sanitaire ruimte. De kamer wordt standaard voorzien van een hoog-laagbed, nachtkastje en linnenkast. De bewoner heeft de vrijheid om de kamer naar eigen inzicht in te richten, mits dit een goede zorgverlening niet in de weg staat. Alle woongroepen beschikken over gezamenlijke woonkamers met woonkeukens. Ook in de gezamenlijke woonkamers is er de mogelijkheid voor bewoners om eigen spullen (vanuit de thuissituatie) neer te zetten.

De verschillende ruimtes binnen Care Residence Zonnestraal zijn ingericht en aangepast voor de specifieke doelgroep. Er wordt gezorgd voor een veilige omgeving voor de bewoner en indien nodig wordt er actie ondernomen om dit te waarborgen.

De bewoner kan aangeven welk eten hij/zij lekker vindt en heeft keuze in wat hij/zij wilt eten. Indien er dieetwensen zijn wordt hier gehoor aan gegeven. De bewoner kan tevens kiezen wat hij/zij wenst te drinken gedurende de dag. De maaltijden worden bij voorkeur gezamenlijk genoten in het restaurant of op de woongroep maar individuele wensen van de bewoner worden hierbij gerespecteerd. De kok verzorgt de lunch en het diner, en houdt daarbij rekening met de (dieet)wensen van de bewoners. In 2020 heeft de kok een cursus gevolgd wat specifieke gericht was op koken voor mensen met dementie. Uit de cliënttevredenheidsonderzoeken is naar voren gekomen dat de kwaliteit van de maaltijden (te) wisselend is. De verschillende maaltijden zijn voor veel bewoners belangrijke momenten op de dag. Uitgangspunt is dat maaltijden altijd goed moeten zijn en dat nagenoeg alle bewoners tevreden zijn rondom dit thema. Dit punt wordt daarom uitgebreid meegenomen in het kwaliteitsplan 2021.

Voor alle vijf de thema's geldt dat de ervaringen van de bewoners zijn besproken tijdens het halfjaarlijkse overleg. De uitkomsten hiervan maken onderdeel uit van het leren en verbeteren ten opzichte van deze thema's.

3.6 Eten en drinken

De indicator 'aandacht voor eten en drinken' is sinds 2019 nieuw in de indicator-uitvraag. Eten en drinken is voor alle bewoners een belangrijk aandachtspunt. Daarbij gaat het er niet alleen om dat we proberen te voorkomen dat bewoners ondervoed raken of overgewicht ontwikkelen, maar ook om het genieten van eten en drinken en de ambiance tijdens de maaltijden. Met de indicator worden de afspraken getoetst die gemaakt zijn met bewoners over eten en drinken. Net als alle kwaliteitsindicatoren is dit een momentopname, de toestand van een bewoner kan acuut veranderen. Belangrijk is ook hierbij dat er deskundig wordt gehandeld en gerapporteerd om de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen. Tijdens de meetperiode bleek dat de wensen van 87% van de bewoners rondom eten & drinken waren vastgelegd in het zorgdossier.

In samenspraak met de cliëntenraad zijn we tot de conclusie gekomen dat hetgeen wat wordt uitgevraagd door het Zorginstituut m.b.t. de indicator eten en drinken voor Zonnestraal te summier is om de kwaliteit van eten en drinken structureel te verbeteren. In (het kwaliteitsplan van) 2021 wordt hier daarom uitgebreider aandacht aan besteed om de gezondheidsrisico's die voort kunnen komen uit dit thema als organisatie beter te beheersen.

4. Veiligheid

Care Residence Zonnestraal werkt continu aan zorginhoudelijke kwaliteit en streeft naar optimale veiligheid, zonder daarbij de huiselijke sfeer uit het oog te verliezen. Er is soms spanning tussen hetgeen een bewoner wenst en de veiligheid van de bewoner. Derhalve onderkent de organisatie het belang van het maken van goede afspraken. Afspraken rondom veiligheid of uitkomsten van verzamelde data uit bijvoorbeeld incidenten of cliëntervaringen worden tijdens het teamoverleg en de zorggroepvergaderingen besproken.

De vier thema's van basisveiligheid zoals opgenomen in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg:

1. Medicatieveiligheid
2. Decubituspreventie
3. Gemotiveerd gebruik van onvrijwillige zorg
4. Preventie van acute ziekenhuisopname

Care Residence Zonnestraal draagt zorg voor een veilige omgeving voor de bewoners. Naast zorginhoudelijke veiligheid is onder andere aandacht voor:

1. Veiligheid van hulpmiddelen
2. Brandveiligheid en drinkwaterveiligheid
3. Aanwezigheid van calamiteitenplannen
4. Hygiëne en infectiepreventie
5. Voedselveiligheid

In december 2020 is een zorgcoördinator en tevens kwaliteitsverpleegkundige aangesteld. Deze kwaliteitsverpleegkundige coacht het team inhoudelijk op de kwaliteit van zorg.

4.1 Medicatieveiligheid

Binnen Care Residence Zonnestraal wordt gewerkt conform de veilige principes in de medicatieketen. Het geneesmiddelenbeleid en de daarbij horende werkinstructies zijn opgesteld op basis van deze principes en wet en regelgeving.

Binnen Care Residence Zonnestraal is er een aandachtsvelder die toeziet op de veiligheid door middel van controles op het medicatie- en opiatenbeheer. Op maandag wordt de levering van de apotheek verwerkt in de verschillende medicijnkarren. Per etage is er een medicijnkar.

Eenmaal per jaar vindt er een medicatiereview plaats tussen huisarts en/of specialist ouderengeneeskunde (SOG), de apotheker en Zonnestraal. Care Residence Zonnestraal heeft een samenwerkingsovereenkomst met een SOG. De SOG wordt o.a. geconsulteerd bij onbegrepen gedrag en de inzet van vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen. Bij incidenten rondom een bewoner wordt een melding incident bewoner (MIC) gemaakt.

Medicatie-incidenten worden geregistreerd en geanalyseerd op organisatieniveau. De analyse wordt gebruikt als input om tot verbetermaatregelen te komen.

- Er zijn in 2020 48 MIC meldingen geweest rondom het medicatieproces. Zowel op afzonderlijk als op trend niveau zijn verbetermaatregelen genomen. Geweigerde of uitgespuugde medicatie worden ook gerapporteerd als incident, maar zijn niet meegenomen in het totaal. Dit wordt wel gemeld, zodat er overleg kan plaatsvinden met bewoner of diens vertegenwoordiger wanneer dit veelvuldig voorkomt. Ondanks de ingezette daling ten opzichte van voorgaande jaren is er voldoende reden om hier extra aandacht aan te besteden. In het kwaliteitsplan 2021 wordt extra aandacht geschonken aan de procedure rondom incidenten en de analyse daarvan. Uiteindelijk is het de bedoeling dat de analyse, onder begeleiding van de MIC-commissie, door de medewerker zelf wordt gedaan. De verwachting is dat dit het lerende effect vergroot en het aantal incidenten in een sneller tempo zal terugbrengen.

4.2 Decubitus

Voor alle bewoners is huid(letsel) gemonitord d.m.v. risicosignalering. Daarnaast heeft Care Residence Zonnestraal een gespecialiseerd wondverpleegkundige in dienst. De wondverpleegkundige zet het beleid uit voor de verpleegkundigen en verzorgenden van Care Residence Zonnestraal.

Bij bewoners met een hoog risico op decubitus worden afspraken gemaakt over wisseling en bijvoorbeeld het vrijleggen van de hielen. Medewerkers zijn alert op huidletsel en uitgangspunt blijft het voorkomen van decubitus.

- Bij 1 bewoner van Care Residence Zonnestraal was in de meetperiode sprake van decubitus type 2.

4.3 Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Care Residence Zonnestraal wil haar bewoners op geen enkele wijze beperken in hun vrijheden. Care Residence Zonnestraal is een open woonomgeving waar bewoners vrijwillig verblijven. Het beleid omtrent vrijheidsbeperkende maatregelen is dan ook 'nee, tenzij'. Dit is tevens de kern van de wet Zorg en Dwang die in 2020 een overgangsjaar kende. Er is in 2020 uitgebreid stilgestaan bij de wet Zorg en Dwang tijdens één van de themamaanden bestaande uit een e-learning, praktijkdag en toetsing. Ook is er een aandachtsvelder aangesteld die dit onderwerp pro-actief blijft monitoren.

Wanneer de gezondheidsrisico's erom vragen en er geen sprake is van zichtbaar verzet kan in Care Residence Zonnestraal na toestemming van bewoner of diens vertegenwoordiger en de arts een sensor of een bedhek worden gebruikt. Tijdens het halfjaarlijks overleg vindt er standaard evaluatie plaats over het eventuele gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen.

- In 2020 maakte 34% van de bewoners binnen Care Residence Zonnestraal gebruik van een vrijheidsbeperkende maatregel in de vorm van een bedhek of sensor. De inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen is daarmee gedaald ten opzicht van 2019.

Tijdens de halfjaarlijkse zorgevaluatie heeft de specialist ouderengeneeskunde het gebruik van psychofarmaca, bij bewoners waarbij dat van toepassing was, geëvalueerd. Eventuele afbouw is in in overleg met huisarts ingezet.

Soort	Vast	Zonodig	Indicatie Onrust
benzodiazepine	3	3	3
antidepressivum	9		2
antipsychoticum	5	3	3
anti-epilepticum	1		

Sinds 2016 wordt er jaarlijks een structurele afbouw gerealiseerd. Doelstelling blijft om het gebruik, waar mogelijk, verder af te bouwen.

5. Leren en verbeteren van kwaliteit

Vanuit het kwaliteitskader wordt het continu werken aan het verbeteren van kwaliteit als norm gesteld voor een goede zorgorganisatie en voor professionele zorgverleners. Zorgorganisaties krijgen vanuit dit kwaliteitskader de verantwoordelijkheid en het vertrouwen om in de dagelijkse praktijk samen continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken.

Leren en ontwikkelen is een belangrijke voorwaarde om bewoners een goede zorg- en dienstverlening aan te bieden. Kennis en ervaring extern halen, kennis delen en verspreiden en kennis toepassen zijn noodzakelijke voorwaarden hiervoor. Leren en ontwikkelen gaat beter naarmate de cultuur van gezamenlijke verbeteren ontstaat. Inzicht in resultaten, het beoordelen van de resultaten en samen doelen stellen voor verbetering creëert een gezamenlijk belang en een gezamenlijk doel, waarbij commitment ontstaat voor het vervolg. Vijf elementen om continue aan die verbetering te kunnen werken worden door het kwaliteitskader genoemd:

1. Kwaliteitsmanagementsysteem
2. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan
3. Jaarlijks kwaliteitsverslag
4. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
5. Deel uitmaken van een lerend netwerk

5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Care Residence Zonnestraal beschikte in 2020 over een kwaliteitsmanagementsysteem. In samenspraak met de cliëntenraad is besloten dit kwaliteitsmanagementsysteem gereed te maken voor een eventueel certificaat. In december 2020 is daarom o.a. een zorgcoördinator/kwaliteitsverpleegkundige aangesteld om hierin te assisteren.

5.2 Kwaliteitsplan

Care Residence Zonnestraal heeft een kwaliteitsplan volgens de vereisten van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit plan is opgesteld op basis van input vanuit bewoners en medewerkers. Jaarlijks zal er voor 1 januari van het daaropvolgende jaar een kwaliteitsplan worden opgesteld. Het plan voor 2021 is niet voor 1 januari gerealiseerd. Uitgangspunt blijft om het kwaliteitsplan jaarlijks vóór 1 januari te laten vaststellen door cliëntenraad en directie.

5.3 Kwaliteitsverslag

Het kwaliteitsverslag is opgesteld op basis van de gestelde eisen in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit verslag zal jaarlijks op 1 juli worden gepubliceerd op de website na vaststelling door directie en cliëntenraad.

5.4 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Mede door de platte organisatiestructuur wordt een open werkhouding waarin feedback, reflectie en dialoog mogelijk is gestimuleerd. Care Residence Zonnestraal beschikt over een MIC-commissie, die (bijna) incidenten (MIC-meldingen) en prestatie indicatoren structureel verzamelen en bespreken. Hierdoor is inzicht ontstaan in de aard en de omvang van de (bijna) incidenten. Op basis van de analyse van de incidenten heeft de MIC-commissie trends gesignaleerd en adequaat kunnen inspelen op deze situaties met het inzetten van passende maatregelen. De analyse is tevens besproken in het teamoverleg met als doel te leren en te verbeteren.

MIC-meldingen	Aantal
Medicatie	48
Vallen	23
Overig	3
Calamiteiten	0
Totaal	74

De MIC-meldingen omtrent medicatie is licht gedaald ten opzichte van 2019. Een trend die viel te bespeuren bij de MIC-meldingen omtrent medicatie was het niet aftekenen van medicatie op de toedieningslijst. Medicatie bleek in de meeste gevallen wel gegeven maar vervolgens niet afgetekend. De fout zit daarbij in het niet volgen van de beschreven procedure.

Medicatieveiligheid is een belangrijk thema binnen Care Residence Zonnestraal, en het precies volgen van de beschreven procedures is hierbij van groot belang. Tijdens de teamoverleggen is het geneesmiddelenbeleid, en de daarbij horende procedures, veelvuldig herhaald en dit zal op de agenda van het teamoverleg blijven staan. Medewerkers waarbij incidenten zijn geconstateerd hebben tevens individueel instructies ontvangen om incidenten in de toekomst te voorkomen. Daarnaast zal er in 2021 een themamaand worden gewijd aan incidenten en calamiteiten

Met de apotheek is een samenwerkingsovereenkomst opgesteld. In 2020 zijn er ook een aantal MIC-meldingen geweest die betrekking hadden op fouten veroorzaakt door de apotheek. Deze meldingen zijn besproken met apotheek en verbetermaatregelen zijn getroffen.

Het aantal valincidenten is flink toegenomen ten opzicht van 2019. Dit is voor een groot deel te wijden aan valincidenten van één specifieke bewoner. Het toezicht op de afdelingen is in 2020 opgeschroefd door het inzetten van een zogenaamde 'omloop'. Hierdoor is er op bepaalde piekmomenten extra ondersteuning en begeleiding mogelijk (om o.a. valincidenten te voorkomen).

5.5 Scholingsplan 2020

Één van de speerpunten van 2020 was het opzetten van een intensief scholingsplan voor alle medewerkers met als doel de kennis en kunde op verschillende (zorg)thema's te vergroten. Zonnestraal is daarom de samenwerking aangegaan met de KenniZ academy om daarbij te assisteren. Samen met de KenniZ academy is een scholingsprogramma en strategisch scholingsbeleid opgesteld. Dit strategisch scholingsbeleid is besproken met de cliëntenraad.

Het scholingsprogramma bestond uit 12 themamaanden. Iedere themamaand bestond uit een leerlijn met daarin verwerkt theorie (bijvoorbeeld een e-learning), een stuk praktijk en een eventuele toetsing. Dit bleek een zeer intensief programma, maar noodzakelijk om de kennis en kunde op verschillende (zorg)thema's te vergroten en daarmee direct en indirect de kwaliteit van zorg. Alle medewerkers hebben toegang tot hun eigen digitale scholingsomgeving. Het jaarlijkse scholingsprogramma is tevens opgenomen in het strategisch opleidingsbeleid.

5.6 Lerend Netwerk

Care Residence Zonnestraal is aangesloten bij KenniZ, een lerend netwerk voor kleinschalige zorgorganisaties. Vanuit KenniZ worden informatiebijeenkomsten en workshops georganiseerd.

Daarnaast is er een samenwerking met een lerend netwerk van familiebedrijven in de zorg waarbij kennis wordt gedeeld en een jaarlijks 'kijkje in de keuken'. In 2020 is er op afstand intensief contact geweest m.b.t. het beleid omtrent bezoek, corona, beschermingsmiddelen en hygiëne. Een uitwisseling op locatie heeft niet plaatsgevonden.

5.7 Cliëntenraad

In 2020 is er intensief contact geweest met de cliëntenraad. Maandelijks komt de cliëntenraad en directie van Zonnestraal bijeen om de voortgang van de geformuleerde speerpunten a.d.h.v. een actielijst te bespreken. 2020 is gebruikt om e.e.a. goed op te tuigen waarna de focus volledig op de verschillende actiepunten kon worden gericht. De samenwerking wordt als prettig ervaren en het doel is de kwaliteit van zorg continu te blijven verbeteren met als uitgangspunt dat goede zorg altijd beter kan.

5.8 Cliënttevredenheid

Jaarlijks wordt het cliënttevredenheidsonderzoek volgens de NPS (Net Promoter Score) uitgevoerd. Voorheen maakte Care Residence Zonnestraal gebruik van uitgebreide vragenlijsten. De ervaring met dergelijke vragenlijsten was dat hier niet altijd concrete verbetermaatregelen uit voortkwamen. De NPS geeft die inzichten wel.

Cliënttevredenheidsonderzoek	Score
Waardering (op een schaal van 1 tot 10)	8,4
Aanbeveling van Care Residence Zonnestraal aan derden	88%

Tijdens halfjaarlijkse zorgleefplangesprekken wordt gevraagd naar verbeterpunten. Aan de hand daarvan is naast aandachtspunten voor wat betreft individuele zorgverlening een aantal gedeelde verbeterpunten op te maken:

- Communicatie: 10% ziet verbetermogelijkheden in de terugkoppeling van afwijkingen aan de contactpersoon. Dit is een verbetering ten opzichte van voorgaande jaren. Communicatie blijft echter altijd een punt van aandacht. In november 2020 hebben alle medewerkers hier specifiek scholing in gehad. Daarnaast zijn wij van mening dat het stabiele personeelsbestand in 2020 bijgedragen heeft aan een verbetering in de communicatie.
- Maaltijden: 18% ziet de maaltijden als verbeterpunt. Er zijn in 2019 de nodige inspanningen gedaan om de maaltijden te verbeteren. Dit blijft echter een punt van aandacht. Samen met de cliëntenraad wordt er een plan gemaakt om de maaltijden structureel te verbeteren.

- Wasgoedbehandeling: 5% vraagt aandacht voor de behandeling van wasgoed en de netheid van de kasten. Periodiek wordt dit nagelopen op de verschillende afdelingen.
- Bejegening/benadering: 5% vindt dat er beter gelet moet worden op de bejegening/benadering van bewoners. In de zorgkaart staan (specifieke) benaderingswijzen beschreven en dit is tevens besproken tijdens het teamoverleg. In 2020 hebben alle medewerkers training gehad op het gebied van benadering van bewoners met een verschillende zorgvraag.

5.9 Klachten

Er is in 2020 één officiële klacht gemeld bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze klacht is naar tevredenheid opgelost.

6. Leiderschap, Governance en Management

Dit hoofdstuk gaat over de aansturing en governance in Care Residence Zonnestraal die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische en financiële verplichtingen.

Eigenaarschap, directie en bestuur wordt ingevuld vanuit familieverband. Directie en eigenaarschap zijn derhalve verenigd in dezelfde personen. Het risico is dat dit door medewerkers als hiërarchisch kan worden ervaren. De directie is zich hiervan bewust en daardoor is er gekozen voor een platte organisatie zonder extra managementlagen. Het ombuigen van de eerder genoemde organisatiestructuur is een ander middel om het eventuele hiërarchische gevoel te doorbreken.

6.1 Visie op zorg, sturen op kernwaarden

Op de website van Care Residence Zonnestraal zijn de missie, visie en kernwaarden omschreven. Op basis van deze vastgestelde missie en visie wordt er uitvoering aan het beleid gegeven.

6.2 Leiderschap en goed bestuur

De directie streeft een open organisatie na, waarbij ruimte is voor discussie, feedback en kritiek. Diendend leiderschap is hierin wenselijk. De directie heeft structureel overleg met bewoners of diens zaakwaarnemers en de medewerkers van de organisatie. Daarnaast vindt maandelijks overleg plaats met de cliëntenraad.

De directie heeft de regie over het kwaliteitsontwikkelproces zoals beschreven in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De directie heeft de verantwoordelijkheid voor het, samen met alle belanghebbende, maken en gebruiken van het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag.

De directie speelt een actieve rol bij de totstandkoming en actief onderhouden van het lerend netwerk. Daarnaast zijn er duidelijke afspraken over de verantwoordelijkheidsverdeling tussen zorgverleners in de keten. De directie is dagelijks aanwezig op de locatie en heeft dagelijks contact met de bewoners, familie en medewerkers. Daarnaast werkt de directie regelmatig mee in de zorg- en dienstverlening. Hierdoor is de directie continu op de hoogte van de actualiteiten in de organisatie en de wensen en behoefte van de verschillende bewoners.

Leiderschap en leidinggeven zijn vormgegeven vanuit de volgende uitgangspunten:

1. Alle activiteiten staan in het teken van de aandacht voor bewoners
2. Medewerkers worden aangesproken op hun kwaliteiten, de sterke kanten staan centraal.
3. Ieder persoon heeft eigen ruimte in handelen en denken nodig om zijn of haar werk te kunnen doen.
4. Communicatie is open en transparant, er bestaan geen drempels.
5. We leren van ervaringen, positief en negatief

7. Personeelssamenstelling

Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel zouden we in 2020 geen kwalitatief verantwoorde zorg hebben kunnen bieden. Ondanks de pandemie en de uitdagingen die dat met zich meebracht is er te allen tijde voldoende bevoegd en bekwaam personeel aanwezig geweest. Het personeelsbestand is, ten opzichte van voorgaande jaren, redelijk stabiel gebleven. De inzet van ZZPers is daardoor ook gedeeltelijk afgeschaald.

De dienstroosters van de medewerkers zijn zo ingeregeld dat er altijd voldoende gekwalificeerd personeel aanwezig is. Daarnaast is er altijd een achterwacht aanwezig of beschikbaar (binnen 30 minuten aanwezig op locatie). Hetzelfde geldt voor de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de huisarts.

7.1 Overzicht personeelssamenstelling

Het personeelsbestand is samengesteld op basis van de zorgvragen van de bewoners.

In onderstaande tabellen staan overzichten van zorgmedewerkers in dienst bij Care Residence Zonnestraal in 2020, inclusief de instroom en uitstroom, exclusief stagiaires en ZZPers.

Functie	Niveau	FTE
Zorghulp	1	1,0
Helpende	2	2.30
Helpende 2+	2+	0
Verzorgende IG	3	15.6
Verpleegkundige	4 of 5	5.1
Activiteitenbegeleider	3 of 4	1
Totaal		25.0

Leerlingen	Aantal	FTE
BOL-niveau 4	2	1,33

In- en uitstroom	Aantal
In dienst	7
Uit dienst	6

Het ziekteverzuim in 2020 bedroeg 10,29%. Dit had met name te maken met het feit dat er drie langdurige ziektegevallen waren. Daarnaast heeft kortdurend verzuim, mede door de voorschriften die bij (verdenking van) corona hoorden, ervoor gezorgd dat dit verzuim boven het landelijke gemiddelde uitstijgt. Het is echter wel een serieus punt van aandacht, wat meegenomen dient te worden in het kwaliteitsplan 2021.

Eind 2020 waren er 2 vacatures beschikbaar die tijdelijk zijn ingevuld door ZZPers.

7.2 werven, binden en boeien van medewerkers

Care Residence Zonnestraal heeft, net als zorginstellingen in de rest van Nederland, te maken met een krappe arbeidsmarkt. De reacties op vacatures is gering en veel potentiële medewerkers komen via een medewerker of op een andere manier dan de geplaatste vacatures bij ons terecht. Het aanstellen van de zorgcoördinator hebben we uitbesteed aan een extern wervingsbureau.

Om medewerkers te blijven boeien en binden zijn praktisch alle medewerkers in 2020 gestart met de leerlijnen in de KenniZ academie. Daarnaast zijn er verdiepende opleidingen of cursussen aangeboden. Daarnaast zijn op de verschillende zorgthema's aandachtsvelders aangesteld. De extra verantwoordelijkheid wordt als positief ervaren.

8. Gebruik van hulpbronnen

Het effectief en efficiënt gebruikmaken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen is van groot belang om goed cliëntgerichte zorg en ondersteuning te bieden gebaseerd op zijn of haar wensen. Uitgangspunt hierbij is dat de informatie of hulpbron moet bijdragen aan de (verbetering van) kwaliteit van de zorg aan de bewoner.

Belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van (verpleeghuis)zorg zijn: de gebouwde omgeving, technologische hulpbronnen, materialen en hulpmiddelen, facilitaire zaken, financiën en administratieve organisatie en samenwerking met andere zorgaanbieders.

Binnen Care Residence Zonnestraal wordt gewerkt met een digitaal cliëntdossier (CarePortal), de zorginhoudelijke protocollen van Vilans en Apotheek.nl. Daarnaast worden technologische hulpbronnen ingezet zoals ICT voor verschillende administratieve/financiële processen, zorgdomotica en beveiligingscamera's.

De zorgdomotica is in 2020 in zijn geheel vervangen door een high end systeem die de deur openzet voor vele andere digitale mogelijkheden. De wens is daarbij uitgesproken dat straks zoveel mogelijk processen digitaal zullen worden uitgevoerd. Dit zal gefaseerd worden ingevoerd. Informatie kan hierdoor sneller en efficiënter worden verwerkt.

De beschikbaarheid, actualiteit en het onderhoud van materialen en hulpmiddelen is van goede kwaliteit. Investerings in hulpmiddelen vinden jaarlijks plaats op basis van inventarisaties die met de zorgmedewerkers worden gemaakt.

Materialen zoals verband, incontinentiematerialen, bijvoeding etcetera worden door betrokken medewerkers besteld. Hierdoor is de voorraad afdoende en zijn de juiste materialen aanwezig.

Care Residence Zonnestraal heeft in 2020 samengewerkt met leveranciers en ketenpartners op basis van overeenkomsten of samenwerkingsafspraken. De samenwerking met deze leveranciers/ketenpartners is geëvalueerd op basis van de onderling gemaakte afspraken.