

Kwaliteitsjaarverslag 2020

Altenastaete Woon & Thuiszorg



Mw. I.E. de Waal, bestuurder

Mw. T. Hentenaar, manager zorg

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
De organisatie.....	5
<i>Missie.....</i>	<i>5</i>
<i>Visie</i>	<i>5</i>
<i>De bewoners.....</i>	<i>5</i>
<i>De cliënttevredenheid.....</i>	<i>6</i>
Kwaliteitsthema's.....	7
<i>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....</i>	<i>7</i>
<i>Compassie.....</i>	<i>7</i>
<i>Uniek zijn</i>	<i>7</i>
<i>Autonomie</i>	<i>7</i>
<i>Zorgdoelen.....</i>	<i>8</i>
<i>Het zorgleefplan.....</i>	<i>8</i>
Wonen en welzijn	8
<i>Zingeving</i>	<i>8</i>
<i>Geestelijk verzorger</i>	<i>8</i>
<i>Zinvolle dagbesteding</i>	<i>9</i>
<i>Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding.....</i>	<i>9</i>
<i>Familieparticipatie, inzet mantelzorgers en vrijwilligers</i>	<i>9</i>
<i>Wooncomfort.....</i>	<i>10</i>
Veiligheid.....	10
<i>MIC-meldingen 2020</i>	<i>11</i>
<i>Medicatieveiligheid.....</i>	<i>12</i>
<i>Decubituspreventie</i>	<i>12</i>
<i>Advance Care Planning.....</i>	<i>13</i>
<i>Eten en drinken</i>	<i>13</i>
<i>Risicosignalering</i>	<i>13</i>
Leren en verbeteren van kwaliteit	13
<i>Kwaliteitsmanagementsysteem</i>	<i>14</i>
<i>Kwaliteitsplan</i>	<i>14</i>
<i>Kwaliteitsjaarverslag</i>	<i>14</i>
<i>IGJ-inspectie:.....</i>	<i>15</i>
<i>Waardigheid en trots op locatie:.....</i>	<i>15</i>
<i>Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners</i>	<i>15</i>
<i>Klinische lessen:.....</i>	<i>16</i>
<i>Scholing verpleegtechnische handelingen:</i>	<i>16</i>

Intervisie:	16
Casusbespreking:.....	16
BHV en/of EHBO:.....	16
Deel uitmaken van een lerend netwerk	17
Leider, governance en management	17
<i>Zorgvisie</i>	17
<i>Sturen op basiswaarden</i>	17
<i>Leiderschap, governance en management</i>	18
<i>Visie op leiderschap</i>	18
<i>Governance</i>	18
<i>Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)</i>	19
<i>Klachtenafhandeling</i>	19
<i>Personeelsraad</i>	19
<i>Cliëntenraad</i>	19
<i>Inzicht hebben en geven</i>	19
<i>Risicomangement</i>	20
Personeelssamenstelling	20
<i>Aandacht, aanwezigheid en toezicht</i>	20
<i>ZZP-tool</i>	20
<i>Specifieke kennis, vaardigheden</i>	21
<i>Kengetallen</i>	21
<i>Reflectie, leren en ontwikkelen</i>	22
Gebruik van hulpbronnen	23
Materialen en hulpmiddelen	23
<i>Gebruik van informatie</i>	23
<i>Verzamelen en delen van informatie (cliëntoordelen)</i>	23
<i>Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen</i>	24
<i>Altenastaete en de AVG</i>	24
<i>Openbaarheid en transparantie</i>	24
Vooruitblik 2021	25

Inleiding

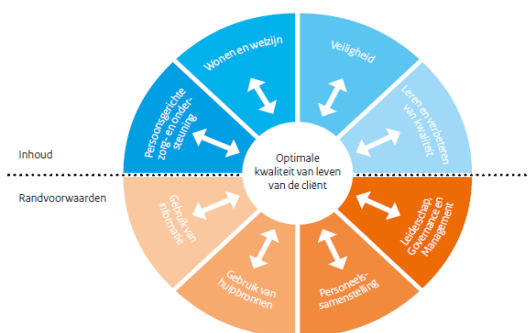
Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2020 van Altenastaete woon- en thuiszorg (hierna te noemen Altenastaete).

We kijken terug op het jaar 2020 dat het gehele jaar in het teken heeft gestaan van Covid-19. Dat deze pandemie ons zou brengen op een grote virusuitbraak begin 2021 met een zeer grote impact voor zowel bewoners, familie en medewerkers had niemand kunnen doen vermoeden. Tijdens de eerste uitbraak heeft ook Altenastaete te maken gehad met de algehele sluiting voor beide woonzorglocaties Nieuwendijk en Werkendam. Dit betekende dat ook vrijwilligers niet meer welkom waren. Deze sluiting heeft een grote impact gehad voor onze bewoners en medewerkers. De sluiting was conform de landelijke richtlijnen. Maar deze moeilijke periode heeft medewerkers ook leren omdenken door mooie initiatieven te ontwikkelen zoals raambezoeken, videobellen, raamtheater te organiseren voor de bewoners zodat zij toch in contact konden blijven met de buitenwereld en hun familie. In het jaar 2020 heeft Altenastaete het geluk gehad om het virus het hele jaar buiten de deur te houden.

Het afgelopen jaar zijn we met het gehele team wel hard aan de slag geweest om de kwaliteit op gebied van hygiëne nog meer te verbeteren. Er is contact gezocht met de GGD zodat zij Altenastaete goed konden informeren en begeleiden tijdens deze pandemie. Daarnaast is er veelvuldig contact geweest met het lerend netwerk.

Dit afgelopen jaar is een roerig jaar geweest door Covid-19 maar heeft er wel voor gezorgd om onze kwaliteit nog meer te verbeteren. Zijn er verschillende acties uitgezet in samenwerking met Waardigheid op Locatie.

Vanaf de startfase van Altenastaete staat kwaliteit en veiligheid centraal bij Altenastaete op gebied van wonen, zorg en welzijn die door bewoners, familie en medewerkers dagelijks wordt ervaren.



In ons kwaliteitsplan wordt deze afbeelding gebruikt als schematisch model om dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan de kwaliteit weer te geven. Het betreft vier thema's voor kwaliteit en veiligheid en vier randvoorwaardelijke thema's.

De organisatie

Altenastaete is een organisatie met twee kleinschalige particuliere woonzorglocaties in Nieuwendijk en Werkendam. In Altenastaete woonzorg te Nieuwendijk hebben we een capaciteit voor maximaal 16 cliënten. In Woonzorg Werkendam hebben we een capaciteit voor maximaal 22 cliënten. De doelgroep voor beide locaties bestaat uit ouderen met psychogeriatrische en/of somatische stoornissen en/of beperkingen. De leeftijd van de cliënten varieert. De meeste cliënten hebben een leeftijd tussen 75 en 90 jaar, maar er wonen zowel jongere als oudere cliënten. De meeste cliënten zijn geïndiceerd door het Centrum Indicatiestelling Zorg. De zorgzwaarte varieert van VV 04 t/m VV 08. Tevens is het mogelijk om in een van onze woonvormen woonachtig te zijn o.b.v. beschermd wonen via de WMO of op basis van Eerste Lijns Verblijf (ELV) of op Wet Wijkverpleging (ZvW).

Missie

In Altenastaete voelen kwetsbare ouderen en mensen met beperkingen in hun gezondheid zich liefdevol, kwalitatief en professioneel geholpen in zowel de thuissituatie als in een van onze extramurale woonvoorzieningen. Zorg, verpleging, ondersteuning en begeleiding bieden wij in alle situaties, waarin herstel nog mogelijk is. En ook wanneer dit niet (meer) aan de orde is, blijven persoonlijke aandacht, geborgenheid en eerbied voor het leven belangrijke pijlers van onze zorg.

“Zorg die bij u past” .

Visie

Altenastaete biedt ouderenzorg in de breedste zin van het woord. Van complexe verpleeghuiszorg tot zorg thuis in de wijk. Ieder mens beschouwen we als uniek. We vinden dat het hebben van een persoonlijke relatie de basis vormt voor goede zorg.

Zonder zorg kunnen wij niet goed verplegen. Verzorgen en verplegen gaat bij ons over het bieden van geborgenheid, comfort, veiligheid en persoonlijke aandacht aan kwetsbare ouderen en chronisch zieken, die dit nodig hebben.

De bewoners

Woonzorglocatie Nieuwendijk met 15 appartementen. Hiervan kan 1 appartement bewoond worden door een echtpaar.

In 2020 zijn er 16 bewoners permanent woonachtig in zorghuis Nieuwendijk en hebben 8 cliënten gelogd in zorghuis Nieuwendijk. Dit betreft 10 mannen en 14 vrouwen. De gemiddelde leeftijd is 84,5 jaar (mannen zijn gemiddeld 86 jaar oud en vrouwen gemiddeld 83,5 jaar).

Van de bewoners is 55% opgenomen met een psychogeriatrische indicatie, van 45% van de bewoners heeft een somatische indicatie.

In verband met Covid-19 en de lockdown in 2020 op locatie Nieuwendijk hebben we iets meer leegstand gehad. Dit betekent dat we op een bezettingspercentage van 85% zijn uitgekomen ten opzichte van 2019 was dit 95%.

Woonzorglocatie Werkendam met 20 appartementen. Waarvan 2 appartementen bewoond kunnen worden door echtparen. Daarvan is 1 appartement een penthouse op deze locatie. In 2020 zijn 27 bewoners permanent woonachtig in zorghuis Werkendam en hebben 18 cliënten gelogeed in zorghuis Werkendam. Dit betreft 14 mannen en 31 vrouwen. De gemiddelde leeftijd is 85 (mannen zijn gemiddeld 83 jaar oud en vrouwen gemiddeld 87 jaar). Van de bewoners is 35% opgenomen met een psychogeriatrische indicatie, van 65% van de bewoners heeft een somatische indicatie.

In verband met Covid-19 en de lockdown in 2020 op locatie Werkendam hebben we iets meer leegstand gehad. Dit betekent dat we op een bezettingspercentage van 90% zijn uitgekomen ten opzichte van 2019 was dit 95%.

De cliënttevredenheid

In 2020 is de cliënttevredenheid volgens Zorgkaart Nederland voor onze woonzorgen gewaardeerd met een 8,4. De thuiszorg is volgens Zorgkaart Nederland gewaardeerd met een 8,7.

Kwaliteitsthema's

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Binnen Altenastaete proberen wij met onze bijdrage de kwaliteit van leven van onze bewoners zo optimaal mogelijk te laten zijn. Onze bewoners hebben zelf of samen met naaste(n) de regie in handen. Wij zien alle bewoners als individu welke wij relationele en liefdevolle zorg willen bieden.

Compassie

De bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip. Dit geven wij betekenis in onze waarde gedreven visie op zorg en welzijn. Daarnaast werken wij met vaste medewerkers op de **beide woonzorglocaties** waardoor het mogelijk is vorm te geven aan een nauwe relatie tussen bewoner en medewerker. Deze relatie is de basis van persoonsgerichte ondersteuning. Door het echt kennen van onze bewoners met hun diverse behoeften, wensen, normen en waarden is het mogelijk om liefdevolle en waardige zorg te bieden.

De medewerkers van Altenastaete woon- en thuiszorg zorgen voor een respectvolle benadering en maken 'echt' contact met de bewoner, spreken hem/haar aan op de wijze die door de bewoner wordt gewenst en hebben aandacht voor diens naasten. Er wordt niet over een bewoner gesproken maar met een bewoner. Om echt compassie als medewerker te hebben dient men te beschikken over goede sociale vaardigheden, waardoor inlevingsvermogen, begrip en empathie tot zijn recht komen.

Uniek zijn

Alle bewoners worden gezien in hun persoonlijke context. Eenieder heeft een eigen identiteit en geeft zelf de input voor de dagelijkse gang van zaken. Hierin kunnen de bewoners ondersteund worden door hun familie en de medewerkers. De specifieke wensen en behoeften worden vastgelegd in het zorgleefplan en zijn de basis voor de dagelijkse zorgverlening. Deze afspraken kunnen te allen tijde veranderd worden wanneer hier de behoefte en wens naar is. Om dit te realiseren kennen wij de bewoner, kunnen wij eventuele risico's inschatten en weten wij wat belangrijk voor hem/haar is, onder meer op het gebied van levensbeschouwing en zingeving. In 2019 is tevens een start gemaakt met een levensboek voor in 1^e instantie onze psychogeriatrische bewoner. Dit wordt samen met bewoner en/of diens naaste besproken en beschreven. Het streven is om voor alle bewoners dit via een format beschreven te hebben.

Autonomie

Voor de bewoner is de mogelijkheid van een eigen regie over het leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase. Wanneer een bewoner niet meer in staat is tot eigen regie zal een naaste(n) worden benaderd om de ogen en oren te zijn voor onze bewoner. Afspraken, waaronder afspraken rondom het levenseinde, worden met regelmaat geëvalueerd met bewoners en diens naaste en afgewogen tegen de kwaliteit van leven.

Zorgdoelen

Iedere bewoner beschikt over een zorgleefplan van de 4 leefdomeinen. Dit zorgleefplan wordt samen met de bewoner en eventueel naasten (contactpersoon) opgesteld. Afspraken en doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning worden hierin vastgelegd. Afspraken rondom medische behandeling worden met de huisarts afgestemd en gerapporteerd in het digitale dossier.

Het zorgleefplan

Het zorgleefplan wordt opgesteld aan de hand van de zes stappen van methodisch werken. Als inventarisatie wordt er gestart met de specifieke wensen en behoeften van de cliënt. Dit wordt opgesteld aan de hand van een anamnesegegesprek volgens de elf gezondheidspatronen van Gordon.

De anamnese wordt gebruikt om de diagnose en zorgbehoefte vast te stellen. De anamnese die bij Altenastaete wordt gebruikt, gaat onder andere in op de vier domeinen:

1. Lichamelijk welbevinden en gezondheid
2. Mentaal welbevinden
3. Participatie
4. Woon- en leefomstandigheden

In 2020 beschikte iedere bewoner binnen 24 uur over een concept zorgleefplan. In 2021 blijft hier continue aandacht voor. De zorgcoördinator borgt dit door middel van frequente dossiercontroles

Wonen en welzijn

Onze zorg- en dienstverlening wordt zoveel als mogelijk afgestemd op de wensen en behoeften van onze bewoners om ze ondersteuning te kunnen bieden waar dit nodig is. Hierbij houden wij rekening met de verschillende componenten die van invloed zijn op de kwaliteit van leven en het ervaren welzijn.

Zingeving

In het doen en laten wordt er door alle medewerkers stil gestaan bij en aandacht geschonken aan de specifieke levensvragen van onze bewoners. Deze levensvragen kunnen namelijk van invloed zijn op het ervaren welbevinden en de zingeving van onze bewoners. Het stil staan en ondersteunen bij deze levensvragen kan hierin van grote meerwaarde zijn. Wensen en afspraken worden opgenomen in het zorgleefplan. Zo mogelijk handelen zij zelf of wordt er een deskundige ingeschakeld.

Geestelijk verzorger

Wanneer een bewoner behoefte heeft aan een geestelijk verzorger, is dat mogelijk. De cliënt of diens mantelzorger kan de contacten met de bekende geestelijk verzorger onderhouden. Indien niet direct bekend met een geestelijk verzorger, maar wel behoefte aan, dan zorgt Altenastaete dat hiervoor iemand komt.

Zinvolle dagbesteding

Een belangrijk onderdeel van welzijn is zinvolle dagbesteding. Binnen Altenastaete wordt er op verschillende manieren vormgegeven aan zinvolle dagbesteding. De activiteiten vinden op zowel individueel- als groepsniveau plaats. De gastvrouwen hebben een wekelijks programma opgesteld welke bestaat uit bewegen met ouderen, krant lezen, creatieve activiteiten, sjoelen, muziek e.d. Zowel individuele of groepsactiviteit wordt afgestemd met de bewoner. Tijdens bepaalde groepsactiviteiten zijn de gastvrouwen ondersteund door vrijwilligers echter was dit minimaal in verband met Covid-19. Tevens werken de gastvrouwen met een eigen budget.

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Belangrijk aandachtsgebied binnen Altenastaete is dat er gestreefd wordt naar een zo optimaal mogelijke bijdrage aan het lichamelijke welbevinden en gezondheid van de bewoner. Het is van belang dat de bewoner zichzelf kan zijn, het leven kan leiden zoals hij/zij dat altijd heeft gedaan.

Hiertoe mag de bewoner rekenen op adequate gezondheidsbescherming en bevordering van een schoon en verzorgd lichaam. Altenastaete draagt zorg voor een individuele invulling en vakbekwame uitvoering op elk van deze items.

Daarbij worden de persoonlijke wensen en afspraken zoals de wijze van de ADL-zorgverlening betreffen, voorkeurstijden van bad/douchemomenten, voorkeurstijden van opstaan en naar bed gaan, de kledingkeuze, hulp bij toiletgang en het verzorgen van gezichtsverzorging en haardracht etc. in het zorgleefplan van de bewoner opgenomen. Met de bewoner en/of diens naaste worden tevens afspraken gemaakt over de was zoals onder- en bovenkleding.

Indien een bewoner hulpmiddelen gebruikt, zoals een bril, gehoorapparaat of kunstgebit, worden afspraken gemaakt over het dagelijks gebruik en onderhoud, wie onderneemt actie bij vervanging en reparatie. Tevens kunnen er afspraken gemaakt worden met betrekking tot kapper, pedicure etc.

Familieparticipatie, inzet mantelzorgers en vrijwilligers

In de visie van Altenastaete staat de relatie met de ander in alles voorop. Samen met de bewoner, familie, mantelzorger, vrijwilliger en medewerker werken wij, delen wij en spreken wij af wat we samen kunnen doen om het levensgeluk van de bewoner te vergroten. De zorg is belangrijk maar vooral ook welzijn, aandacht, vriendschap en liefde. De individuele behoeften, de eigen regie en de invulling van de zorgvraag staan centraal. De mantelzorger voelt zich thuis en kan zijn/ haar eigen relatie met de bewoner voortzetten.

In 2020 zouden er bijeenkomsten georganiseerd worden voor de contactpersonen en familieleden van onze bewoners. Echter door Covid-19 kon dit geen doorgang vinden. Daardoor zijn de bijeenkomsten doorgeschoven naar 2021. De invulling van deze bijeenkomsten wordt jaarlijks afgestemd aan de hand van behoeften en wensen die van tevoren in kaart zijn gebracht.

Onderwerpen in 2021 zijn:

- Wet zorg en dwang.
- Voeding

Wooncomfort

De locaties van Altenastaete dateren van 2009 (Nieuwendijk) en 2015 (Werkendam) en zijn voorzien van alle gemakken en voldoen aan de meest actuele bouweisen. Altenastaete voldoet volledig aan de huidige eisen voor het leveren van zowel psychogeriatrische zorgverlening als somatische zorgverlening. In totaal zijn er in Werkendam max. 22 bewoners en in Nieuwendijk max 16 bewoners voor deze zorgverlening. De appartementen in Nieuwendijk variëren qua grootte tussen de 20 en 44 m² en in Werkendam zijn bijna alle appartementen 32 m², behalve op de tweede verdieping, daar zijn 3 appartementen met afwijkende grootte. De grootste is het penthouse met 81 m². Grote ramen zorgen voor veel lichtinval. In Werkendam heeft elk appartement een eigen sanitaire voorziening. In Nieuwendijk kan het voorkomen dat er een gedeelde badkamer is tussen 2 appartementen, afhankelijk of ze door een echtpaar of door 2 individuele bewoners bezet worden. Beide locaties zijn voorzien van een gemeenschappelijke huiskamer waar iedereen de hele dag terecht kan. Hier vinden o.a. tal van activiteiten plaats. De locaties zijn ruim genoeg voor het gebruik van diverse hulpmiddelen.

Altenastaete beschikt over eigen keukens waar dagelijks de verse maaltijden worden bereid voor (en indien mogelijk, door) onze bewoners. Doordat het eigen keukens zijn kunnen we rekening houden met de wensen van onze bewoners en wordt de maaltijd na bereiding gelijk warm geserveerd. De maaltijden worden versbereid, de boodschappen worden 3 x per week aangeleverd. Verder is er extra aandacht voor voldoende voedingsstoffen en eiwitten in combinatie met bewegen. In 2020 is het visiedocument “Eten & Drinken Altenastaete” opgesteld welke voldoet aan de eisen van de ouderenzorg geïmplementeerd onder leiding van voedingsdeskundige. Er heeft in maart 2020 een kick-off “voeding” plaatsgevonden o.l.v. voedingsdeskundige met alle medewerkers. Tevens is de werkgroep voeding van beide woonzorglocaties van start gegaan met het verder optimaliseren van de menu's.

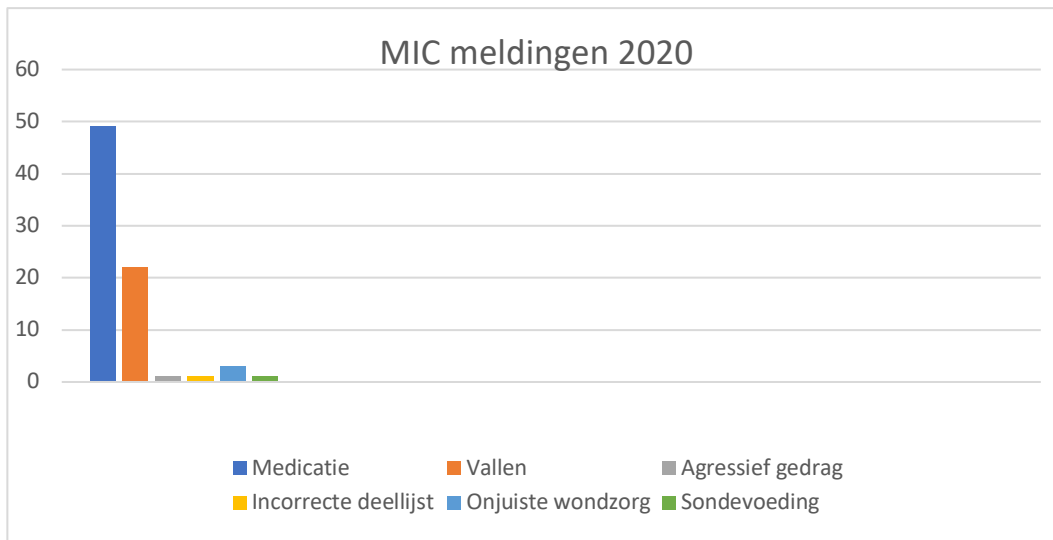
Veiligheid

Veiligheid en preventie zijn van groot belang binnen onze organisatie zeker gezien de kwetsbaarheid van onze doelgroep. Echter staat dit soms in contrast met de individuele wensen en behoeften van onze bewoners. Het is van groot belang wanneer veiligheid en welzijn elkaar doorkruisen in multidisciplinair overleg samen met bewoner en vertegenwoordigers hier goede afwegingen in te maken. Niet alle risico's kunnen worden ingebed.

Altenastaete woon- en thuiszorg hanteert een aantal indicatoren waaronder mediatieveiligheid, decubituspreventie, mondzorg, inzet beschermende maatregelen en aandacht voor eten en drinken. Dit vindt bij opname plaats en vindt de monitoring plaats tijdens de zorgmomenten.

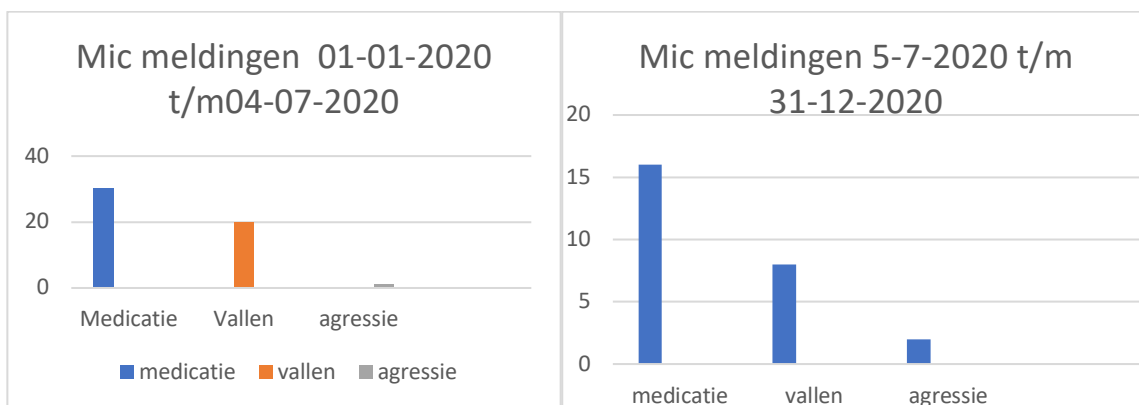
MIC-meldingen 2020

Woonzorglocatie Nieuwendijk:



Totaal aantal MIC-meldingen: 129
 waarvan valincidenten: 74
 waarvan medicatie incidenten: 45
 waarvan agressie incidenten: 1
 waarvan incorrecte deellijst incident: 3
 waarvan onjuiste wondzorg incident: 3
 waarvan sondevoeding incident: 1

Woonzorglocatie Werkendam:



Totaal aantal MIC-meldingen: 81
 waarvan valincidenten: 46
 waarvan medicatie incidenten: 28
 waarvan agressie incidenten: 2

Altenastaete streeft naar een continue verbetering van de meldcultuur van (bijna)incidenten op gebied van medicatie, vallen en agressie. In 2020 zijn duidelijke stappen van meldcultuur goed zichtbaar. Het melden via digitaal dossier is veel makkelijker geworden voor de medewerkers.

Tevens is een vast agendapunt tijdens de werkoverleggen waarin terugkoppeling wordt gegeven van de MIC-analyse. In 2020 is het door Covid-19 nog niet gelukt een MIC-commissie samen te stellen, maar dit zal in 2021 geïmplementeerd zijn.

Medicatieveiligheid

Altenastaete streeft naar een zorgvuldige omgang als het gaat om het voorschrijven, bestellen, beheren en verstrekken van medicatie. Alle afspraken en procedures omtrent medicatie zijn opgenomen in de protocollen. Er wordt gebruik gemaakt baxterrollen die samen met de medicatie aftekenlijsten verstrekt worden door de apotheek op recept van de huisarts. Het evalueren van het medicijngebruik gebeurt binnen het zorgleefplan gesprek en wordt afgestemd met behandelend arts. Indien gewenst worden de medicijnen aangepast. In 2020 hebben er twee evaluatiegesprekken plaatsgevonden met de apotheek. Het resultaat van deze gesprekken is dat er duidelijke afspraken zijn gemaakt over terugkoppeling medicatiewijzigingen en het juist aanleveren van medicatie toedienlijsten. Ook is bij iedere cliënt een BEM (Beheer eigen Medicatie) lijst ingevuld en zijn alle appartementen voorzien van een medicatielocker.

Tevens volgen nog steeds alle medewerkers jaarlijks een medicatietoets om te borgen dat hun kennis op peil blijft.

Decubituspreventie

Decubituspreventie heeft alle aandacht binnen Altenastaete. De risicosignalering is de basis van de zorgverlening en wordt bij verandering zorgvraag ingevuld. Bij gelijkblijvende zorgvraag wordt de risicosignalering minimaal 2x per jaar ingevuld en aangepast door de eerstverantwoordelijk verzorgende. De resultaten worden indien nodig besproken met de betrokken disciplines en worden opgenomen in het zorgleefplan.

Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

De kern van de Wet zorg en dwang is 'Nee, tenzij'. Het uitgangspunt is dat dwangmaatregelen niet thuishoren in de zorg voor ouderen en mensen met een verstandelijke beperking. Altenastaete streeft er naar vrijheid beperkende maatregelen alleen toe te passen onder strikte afspraken.

Er wordt altijd eerste onderzocht of er geen anderen mogelijkheden of opties zijn voordat er overwogen wordt om een vrijheid beperkende maatregel in te zetten. In het zorgteam en met de bewoner (en vertegenwoordiger) wordt na het uitproberen en testen van minder ingrijpende opties mogelijkheden besproken of er toch een vrijheid beperkende maatregel noodzakelijk is. De toepassing hiervan vindt plaatst in nauw overleg met de huisarts, de Bestuurder, de zorgcoördinator, de EVV-er en vertegenwoordiging van bewoner.

In oktober 2020 is er via Het Lerend Netwerk scholing Wet Zorg en Dwang gevolgd. Het beleid rondom de Wet Zorg en Dwang (WZD) is in 2020 verder geïmplementeerd binnen onze organisatie. Zo is er een WZD-functionaris aangesteld en met deze functionaris is er 4x per jaar overleg en is er te allen tijde overleg mogelijk door onze zorgverleners. Tevens is de onafhankelijke klachtenfunctionaris Wet Zorg en Dwang geïntroduceerd binnen onze organisatie. In 2020 zijn er geen wilsonbekwame cliënten geregistreerd. Alle medewerkers hebben de e-learning WZD gevolgd zodat zij zich goed kunnen voorbereiden wat deze wet betekent voor zowel cliënten als medewerkers. Deze e-learning is ter voorbereiding op de klinische les “WZD” door WZD-functionaris en de WZD-vertrouwenspersoon in voorjaar 2021. Deze is uitgesteld in verband met Covid-19 naar 2021.

Advance Care Planning

Van groot belang binnen Altenastaete is de wensen en behoeften van de bewoners te kennen. Naast de wensen en behoeften betreffende de dagelijkse gang van zaken, geldt dit ook voor onderwerpen als medische behandeling en reanimatie. De wensen worden bij opname besproken en vastgelegd in het zorgleefplan.

Indien een bewoner wordt opgenomen in het ziekenhuis wordt er gezorgd voor een overdracht waarin de wensen zijn opgenomen.

Eten en drinken

Zoals eerder vermeld is er binnen Altenastaete een visiedocument “Eten & Drinken Altenastaete” opgesteld, welke voldoet aan de eisen van de ouderenzorg in samenwerking met een voedingsdeskundige. De wensen, behoeften en voorkeuren van de bewoners staan beschreven in het zorgleefplan. Daarnaast is er een werkgroep voeding samengesteld met aandachtsvelders vanuit beide woonzorglocaties. De werkgroep heeft onder leiding van de voedingsdeskundige de maaltijden eiwitrijker gemaakt. Daarnaast hebben alle medewerkers de klinische les voeding gevolgd in maart 2020 die tevens is verzorgd door de voedingsdeskundige.

Risicosignalering

Ieder half jaar wordt er een risicosignalering opnieuw ingevuld. De daaruit gekomen risico's worden verwerkt in het zorg(leef)plan. Bij valrisico's wordt direct actie ondernomen door inschakelen van fysiotherapie en/of ergotherapie. Er is in 2020 geen decubitus voorgekomen bij onze cliënten door de juiste inzet van materialen. In 2020 hebben we veel aandacht besteed aan eiwitrijke tussendoortjes en er is extra aandacht voor voeding ter voorkoming van ondervoeding.

Leren en verbeteren van kwaliteit

Om optimale en kwalitatieve zorg aan onze bewoners te kunnen blijven bieden is het van belang om een lerend werkklimaat binnen de organisatie te faciliteren en stimuleren. Belangrijke voorwaarde hiervoor is dat medewerkers ontvankelijk zijn voor het opdoen van nieuwe kennis en ervaringen. Hiervoor is het van belang kwaliteitsbewustzijn voortdurend te blijven ontwikkelen. Binnen Altenastaete wordt hier op diverse manieren vorm aan gegeven zowel voorwaardenscheppend als stimulerend.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Tot het kwaliteitssysteem behoren het meer jaren kwaliteitsplan, het handboek kwaliteitszorg, de procesbeschrijvingen, de functieprofielen en de kwaliteitsregistraties. Het kwaliteitssysteem is verder opgebouwd aan de hand van de prestaties van ISO en de Norm Verantwoorde Zorg. In 2020 is het handboek kwaliteit herzien ter voorbereiding op de hercertificering ISO in januari 2021. Daarnaast wordt er verder onderzoek gedaan om binnen Altenastaete een goed KMS-systeem (Kwaliteits Management Systeem) te implementeren. In het jaar 2020 is er hard gewerkt in samenwerking met WOL (Waardigheid en Trots op Locatie) tot het opstellen van een teamkwaliteitsplan per locatie om zo alle kwaliteitspunten verder te verbeteren binnen de organisatie. De medewerkers zijn nauw betrokken bij het tot stand komen van het teamkwaliteitsplan.

In onze organisatie staan onze bewoners centraal. Daarom is ons kwaliteitssysteem gericht op het voldoen aan de behoeften van onze bewoners. In het kwaliteitssysteem zijn afspraken vastgelegd om te kunnen voldoen aan behoeften van bewoners.

De inzet en betrokkenheid van onze medewerkers aan de kwaliteitsontwikkeling van Altenastaete bepalen uiteindelijk de kwaliteit van onze dienstverlening. Hierbij dient het kwaliteitssysteem en het teamkwaliteitsplan bij te dragen aan een goede structuur binnen de organisatie en een goed contact met de medewerkers.

In het handboek kwaliteitszorg is vastgelegd hoe Altenastaete omgaat met kwaliteitszorg. Zo wordt onder andere het beleid van de organisatie weergegeven.

Het handboek kwaliteitszorg dient voor het borgen en verbeteren van de kwaliteit binnen de organisatie. Bewonersraadpleging maakt hier een onderdeel van uit.

Op 7 januari 2020 heeft een ISO 9001 audit plaatsgevonden. Op deze dag zijn er gesprekken geweest met zorgcoördinatoren, medewerkers, gastvrouwen en management. Het ISO-keurmerk is goedgekeurd tot en met januari 2021 geldig. In januari 2021 zal de volledige hercertificering weer gaan plaats vinden.

Kwaliteitsplan

Altenastaete beschikt over een actueel kwaliteitsplan welke is opgesteld aan de hand van de vastgestelde punten van het kwaliteitskader. Het kwaliteitsplan wordt gezien als levend document wat gewijzigd kan worden naar aanleiding van de situatie op dat moment. Het plan wordt opgesteld/bijgesteld in samenwerking met diverse betrokkenen namelijk; De medewerkers, de Bestuurder, de cliëntenraad en de Raad van Commissarissen. Wanneer het kwaliteitsplan is geactualiseerd wordt het voorgelegd aan het lerend netwerk voor feedback.

Kwaliteitsjaarverslag

Altenastaete besteedt jaarlijks aandacht aan de kwaliteitsjaarverslaglegging.

Het kwaliteitsjaarverslag, wordt via de website van Altenastaete openbaar gemaakt. Het kwaliteitsverslag wordt ook besproken met medewerkers, cliëntenraad en RvC.

IGJ-inspectie:

Op 8 januari 2020 is het IGJ-rapport naar aanleiding van de audit in november 2019 op locatie Nieuwendijk besproken. Naar aanleiding van dit gesprek heeft Altenastaete het traject met Waardigheid en trots op locatie op te starten. Dit traject zal Altenastaete verder op gang helpen met het optimaliseren van de kwaliteitszorg binnen de organisatie.

In november 2020 heeft er door de IGJ een inspectie uitgevoerd op locatie Werkendam. Definitief rapport is inmiddels ontvangen.

Waardigheid en trots op locatie:

(hierna te noemen WOL)

Op 6 februari 2020 is gestart met de algemene kick-off met Waardigheid en Trots op locatie (WOL-traject) in Utrecht. Daaraan gekoppeld heeft een gesprek plaats gevonden met tranchemanager WOL om het verdere traject uit te stippelen voor onze organisatie. Vanaf februari 2020 is er een WOL-coach aan Altenastaete gekoppeld. In april 2020 is er per woonzorglocatie een nulmeting scan uitgevoerd.

Op 30 september en 1 oktober 2020 heeft er een kick-off WOL plaatsgevonden waarin de uitkomsten van de nulmetingen aan alle medewerkers is gepresenteerd. Op deze wijze hebben alle medewerkers inzicht gekregen in de kwaliteitszorg binnen onze organisatie. Samen met beide teams en de coach van WOL wordt er met elkaar de aftrap gemaakt om te komen tot een teamkwaliteitsplan. Tevens worden de verbeterpunten vanuit het IGJ-rapport hierin meegenomen.

Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Altenastaete streeft naar een open klimaat waarin dialoog, transparantie, feedback en continue reflectie behoren tot dat dagelijkse gang van zaken. Hieronder wordt verstaan: Het bespreken van de dagelijkse werkzaamheden onderling met je collega tot een werkoverleg waarin onderwerpen worden besproken die met de locatie te maken hebben en geëvalueerd worden. Het is niet altijd een vanzelfsprekendheid en het creëren van veilige werkomgeving waarin dit mogelijk is, is cruciaal. Belangrijk is daarin de cultuur van reflectie en feedback waardoor de zorgverlening aan onze bewoners geoptimaliseerd kan worden. Het blijkt constant maar weer hoe belangrijk het gesprek is dat gevoerd wordt met elkaar. Wat zijn de verwachtingen die voortkomen uit een gesprek en komen deze overeen bij beide gesprekspartners. Hoe gaan we hiermee om, op welke wijze duiden en managen we elkaars verwachting? Medewerkers hebben zelf invloed hoe wij het onderwerp levend kunnen houden en met elkaar in gesprek blijven binnen Altenastaete.

Klinische lessen:

De onderwerpen voor klinische lessen in 2020 welke door medewerkers zijn aangedragen, zijn ingepland:

Klinische les “Voeding”:

heeft plaatsgevonden in maart 2020 en is verzorgd door externe voedingsdeskundige

Klinische les “Methodisch werken”:

heeft plaatsgevonden in oktober 2020 en is intern verzorgd door 2 verpleegkundigen

Klinische les “ Covid”:

heeft plaatsgevonden in december 2020 en was voornamelijk gericht op hygiënisch werken en hoe om te gaan met persoonlijke beschermingsmiddelen. Ter voorbereiding op deze klinische les hebben alle medewerker de e-learning handhygiëne en infectiepreventie gevolgd.

Scholing verpleegtechnische handelingen:

In 2020 hebben medewerkers hun verpleegtechnische handelingen kunnen bijscholen. Deze hebben plaatsgevonden in september (2 data) en in oktober 2020.

Intervisie:

In 2020 hebben negen intervisies op het gebied van werkbegeleiding plaatsgevonden. De meesten digitaal i.v.m. Covid-19.

Casusbespreking:

Per locatie zijn er een viertal casusbesprekingen geweest in 2020.

BHV en/of EHBO:

I.v.m. Covid-19 was het helaas niet mogelijk om fysiek herhalingslessen in de EHBO te geven. Wel hebben medewerkers met een EHBO-diploma een e-learning EHBO via het Rode Kruis moeten doen. In het najaar 2020 hebben er wel weer BHV-herhalingslessen plaatsgevonden bij het Veiligheids Centrum Oosterhout.

Deel uitmaken van een lerend netwerk

Altenastaete doet het niet alleen en is ervan overtuigd dat deel uitmaken van netwerken en samenwerkingsverbanden een voorwaarde is om op de juiste manier te kunnen acteren.

Het lerend Netwerk komt jaarlijks vier keer bij elkaar met de aangesloten zorgorganisaties. Aanwezig hierbij zijn de bestuurder en manager zorg voor het bestuurlijke lerende netwerk en zorg coördinatoren en één of twee verzorgenden uit de beide teams voor het lerend netwerk zorg. Centraal bij elk overleg staan de activiteiten opgenomen in het kwaliteitsplan waarbij vooral voor een pragmatische insteek wordt gekozen. Het delen van kennis en kunde is hierin van groot belang. Het lerend netwerk zorg geeft adviezen aan het bestuurlijke netwerk op de specifieke onderwerpen.

In 2020 hebben er twee bijeenkomsten vanuit Het Lerend Netwerk plaatsgevonden en zijn bijgewoond door Altenastaete via zoom-meeting i.v.m. Covid-19.

Daarnaast neemt Altenastaete ook nog deel aan de volgende netwerken:

WMO-platform Wonen en Welzijn

Ketenzorg dementie

Ketenzorg Palliatieve zorg

Denktank regiovisie West-Brabant

Werkgroep onplanbare regionale nachtzorg West-Brabant

Met huisartsenpraktijk Almkerk heeft Altenastaete een meerjarige

samenwerkingsovereenkomst voor het leveren van medische zorg

Altenastaete is lid van Riant Verzorgd Wonen, de brancheorganisatie voor kleinschalig

wonen. Waar nodig wordt input geleverd en wordt er bijgedragen aan alles wat te maken

heeft met diverse ontwikkelingen op inhoudelijke onderwerpen maar ook bedrijfsmatige

thema's maken hier onderdeel vanuit.

Breed regionaal overleg

Leider, governance en management

Altenastaete woon- en thuiszorg heeft een bestuurder die tevens eigenaar is. Professionaliteit op gebied van zorg in het Bestuur is gegarandeerd omdat bestuurder tevens verpleegkundige is en betrokken is bij het dagelijks proces. Bestuurder wordt ondersteund door een Manager Zorg. De Bestuurder en Manager Zorg zien erop toe dat de onderwerpen uit dit kwaliteitsplan in de praktijk worden gebracht en waar nodig nemen zij maatregelen.

Zorgvisie

Voor een beschrijving van onze zorgvisie zie Profiel zorgorganisatie. Onze zorgvisie is het uitgangspunt van waaruit wij zorgverlening bieden.

Sturen op basiswaarden

Onze basiswaarden zijn opgenomen in het Profiel zorgorganisatie.

Belangrijk is dat Altenastaete het mogelijk maakt deze waarden uit te dragen en daar invulling aan te geven.

Leiderschap, governance en management

In 2020 is de Raad van Commissarissen op volledige sterkte gekomen met drie leden. Voorzitter met portefeuille HR, één lid met portefeuille kwaliteit en één lid met portefeuille financiën. De RvC is het laatste kwartaal van 2020 gecoacht door Waardigheid en Trots op Locatie. Helaas heeft het lid met portefeuille financiën zich teruggetrokken. De werving voor een nieuw lid is direct als actie uitgezet zodat het streven is dat de Raad van Commissarissen in het 1^e kwartaal 2021 weer op volledig op sterkte is.

Manager zorg, de zorg coördinatoren en medewerkers binnen Altenastaete zijn nauw betrokken bij de uitvoering van de zorg. Zij coördineren, coachen en monitoren processen op de afdeling welke direct te maken hebben met de basiszorg voor bewoners. Zo zijn zij aanwezig bij de zorgleefplan gesprekken, verantwoordelijk voor de uitvoer van de WZD maar voeren ze ook gesprekken met bewoners en familie. Tevens coördineren de zorg coördinatoren het MDO.

De Manager Zorg heeft de monitoring over de twee woonzorglocaties. Tevens coacht de Manager zorg de zorg coördinatoren en houdt zich bezig met de kwaliteit van zorg. Ook onderhoudt de Manager Zorg contacten met bewoners en diens vertegenwoordigers. De Bestuurder en de Manager Zorg bepalen gezamenlijk het beleid van de organisatie.

Visie op leiderschap

Leiderschap en leidinggeven zijn in Altenastaete vormgegeven vanuit de volgende uitgangspunten;

Alle activiteiten staan in het teken van de aandacht voor bewoners en hun vertegenwoordigers.

Medewerkers worden aangesproken op hun kwaliteiten, de sterke kanten staan centraal. Ieder persoon heeft eigen ruimte in handelen en denken nodig om zijn of haar werk te kunnen doen.

We praten, in principe, niet over geld maar over inhoud.

Communicatie is open en transparant

We leren van ervaringen, zowel positief als negatief

Macht en ego staan niet in ons persoonlijk woordenboek.

Er bestaan geen drempels

Overhead is klein, maar deskundig

Wat we, waar nodig, inhuren is van grote toegevoegde waarde

Governance

De Governance code (2017) wordt omschreven en is omarmd door de Raad van Commissarissen en de Bestuurder. Conform de afspraken worden hierop de reglementen voor het jaar 2020 aangepast. Hierin is nadrukkelijk aandacht voor de wijze waarop het toezicht plaatsvindt. De inzet van de Raad van Commissarissen is dat ze dichterbij de organisatie wil komen te staan, een klankbord wil zijn voor de Bestuurder en dat zij zowel kwaliteit van zorg als de continuïteit van de organisatie hoog op de agenda heeft staan. Voor de Raad van Commissarissen zijn hierbij de sleutelwoorden 'verbinden en vertrouwen'.

Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

Medezeggenschap en inspraak zijn geborgd in Altenastaete. Hiermee organiseren we een sfeer van kritische gesprekspartners en tegenspraak. Dit is een belangrijk hulpmiddel de juiste dingen te doen voor bewoners en medewerkers. De WMCZ is hierin leidend en het uitgangspunt in hoe wij aankijken tegen de onderwerpen die wij met elkaar delen. Overleg cliëntenraad is 4 x per jaar, overleg met Raad van Commissarissen is verhoogd naar minimaal 6 x per jaar (was 3x per jaar).

Klachtenafhandeling

In 2020 hebben wij ervoor gezorgd dat de informatie met betrekking tot klachtenfunctionaris nogmaals goed onder de aandacht is gebracht bij bewoners, familie en mantelzorgers. Deze informatie staat ook duidelijk vermeld op onze website.

In 2020 zijn er geen klachten gemeld. Binnen onze organisatie is de cultuur dat wij eventuele signalen die eventueel kunnen leiden tot een klacht direct worden opgepakt door middel van in gesprek gaan met bewoner, familie en mantelzorger. Dit voorkomt in de praktijk tot een officiële klacht.

Personeelsraad

In najaar 2020 zijn de eerste stappen gezet voor het opzetten van een Personeelsraad (hierna te noemen pr-raad) binnen de organisatie. Hiervoor is een beleid opgesteld en door de RvC goedgekeurd. Het streven is om in het voorjaar 2021 de pr-raad te installeren. Op deze wijze is er dan weer een mooie stap gezet binnen Altenastaete om samen met medewerkers het beleid nog beter te optimaliseren.

Cliëntenraad

De cliëntenraad bestond in 2020 uit 6 leden. Vanuit locatie Werkendam waren er 4 leden vertegenwoordigd: 2 bewoners en 2 familieleden van bewoners. Vanuit locatie Nieuwendijk waren er 2 leden vertegenwoordigd: 2 familieleden van bewoners. De cliëntenraad is in 2020 4 keer bij elkaar geweest. In 2020 is de cliëntenraad ondersteunt door coach vanuit Waardigheid en Trots op Locatie. In het 1^e kwartaal van 2021 is er een cliëntenraadreglement en zal de cliëntenraad zich duidelijker presenteren in de beide woonzorgen onder de bewoners en familie/mantelzorger.

Inzicht hebben en geven

Bestuur en management zijn open en transparant. Middels een jaarlijkse cyclus worden diverse interne stakeholders op de hoogte gehouden van alle ontwikkelingen. Strategische zaken maar ook het werk en de kleinere en belangrijke dingen van alledag. Ook verstrekken we conform de jaarlijkse cyclus informatie aan externe stakeholders. Te denken valt aan de banken, de accountant en het zorgkantoor.

Risicomanagement

Twee keer per jaar worden deze geëvalueerd in het managementoverleg en het staat minimaal 1x per jaar op de agenda van de Raad van Commissarissen

In willekeurige volgorde:

Risico op de continuïteit van de kernprocessen. Het voldoende afhechten van besluitvorming heeft continue aandacht nodig. Stapeling van doelstellingen en prioritering. Het kwaliteitskader is hierin een belangrijk hulpmiddel.

Risico van de continuïteit van zorg door negatieve media-aandacht. Corona crisis.

Risico op veranderende wetgeving in bedrijfsvoering door bijvoorbeeld afschaffing van PGB (potentieel) etc.

Risico vanuit de contractering met de zorgkantoor (CZ)

Risico van de kwetsbaarheid van een kleinere organisatie. Zijn wij voldoende geëquipeerd, kunnen wij de dingen goed blijven doen?

Is er voldoende gekwalificeerd personeel op de arbeidsmarkt en kan Altenastaete deze blijven aantrekken en boeien?

Personeelssamenstelling

Altenastaete kan enkel en alleen kwalitatief en verantwoorde zorg leveren door het personeel wat zich dagelijks inzet voor onze bewoners. Goede inzet, afstemming en opleiding is hierin cruciaal.

Aandacht, aanwezigheid en toezicht

De capaciteitsplanning vindt plaats op basis van de zorgzwaarte en zorgbehoefte van de betrokken bewoners binnen de financiële kaders. De zorgbehoefte wordt bepaald aan de hand van indicaties, zorgplannen en vastgesteld door zorgplan besprekingen en MDO's. Hierop afgestemd is er een minimale bezetting vastgesteld om te kunnen voldoen aan de zorgbehoefte van al onze bewoners. Dagelijks zijn er bekende en gediplomeerde medewerkers aanwezig. Er wordt voorzien in de toezichtcomponent, welke wordt ingevuld door een gastvrouw, die naast toezicht als kerntaak welzijn verzorgd. Dit biedt meer ondersteuning op maat. Tevens zijn er een aantal vrijwilligers die op gezette tijden extra aandacht geven aan de bewoners.

ZZP-tool

In december 2020 is de stap gezet om als organisatie kennis te maken met de ZZP-tool. Deze tool gaat ervoor zorgen er een goede balans is tussen zorgvraag en inzet van kwaliteit/bevoegdheden van medewerkers die ingeroosterd worden.

In 2021 zal er verder bekeken worden of deze tool voldoende handvatten biedt voor de zorgcoördinatoren om de roostering op de juiste kwaliteit en bevoegdheid te hebben.

Specifieke kennis, vaardigheden

Altenastaete streeft er naar de continuïteit van zorg, de kwaliteitsbevordering en de kwaliteit van medewerkers te waarborgen om op deze wijze een hoogwaardige kwaliteit van zorg aan te kunnen bieden aan de bewoners. De kennis en vaardigheden welke van onze medewerkers worden gevraagd nemen elke jaar verder toe en zijn onderhevig aan veel wijzigingen. Dit vraagt vooruitziend inzicht als het gaat om opleiden van personeel om aan deze (toekomstige) vraag te kunnen voldoen.

In 2020 heeft Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs na negatieve media-uitingen een intern onderzoek gestart door SBB naar het onveilige leerklimaat binnen onze organisatie. Na dit onderzoek was SBB tot besluit gekomen om de erkenning als leerbedrijf in te trekken te zetten. Binnen Altenastaete hebben we er alles aan gedaan samen met medewerkers en leerlingen/stagiaires om te werken aan een veiliger leerklimaat.

Dit heeft geresulteerd dat wij per 11 juni 2020 de erkenning als leerbedrijf weer terug hebben gekregen. Dit heeft alle leerlingen/stagiaires en medewerkers een enorme positieve flow gegeven.

In 2020 is er een BPV-plan (beroeps praktijkvormingsplan) opgesteld. Dit geeft meer structuur in het begeleiden van leerlingen/stagiaires. Dit is belangrijk om goed te blijven voldoen aan de criteria om de licentie als erkend leerbedrijf te behouden. Zorgcoördinatoren zijn centraal in hun rol gezet als praktijkopleider van de leerling/stagiaires. Dit gaf voor zowel de stagiaire/student als werkbegeleider op de werkvloer een goede en fijne structuur.

Tevens zijn er door alle werkbegeleiders modules gevolgd via het SBB.

Kengetallen

Bij Altenastaete woon/thuiszorg waren in 2020 totaal 67 medewerkers werkzaam, met een inzet van totaal 33,14 Fte (inclusief huishoudelijk medewerkers, oproepkrachten en gastvrouwen). In het jaar 2020 is van 28 medewerkers afscheid genomen inclusief vakantiewerkers en zaterdaghulpen en in 2020 zijn 22 nieuwe medewerkers zijn aangetrokken. In 2020 ondervindt Altenastaete woon/thuiszorg nog altijd de nadelige gevolgen van de negatieve media-aandacht waar we in 2019 mee te maken hebben gehad. Dit heeft nog steeds zijn weerslag op de huidige medewerkers. Dit betreurt de organisatie heel erg. Er wordt gebruik gemaakt van externe bronnen voor werving van nieuw personeel. Daarnaast is er beleid gemaakt op aanbrenghpremie nieuwe collega's om met elkaar voor uitbreiding personeel te zorgen.

Van alle medewerkers die op 31 december 2020 en contract hadden bij onze organisatie, beschikken er 55% over een vast contract. Dit percentage zal in 2021 veel hoger liggen omdat tijdelijke arbeidscontracten omgezet zullen worden naar onbepaalde tijd.

Van het kwaliteitsbudget zijn gastvrouwen ingezet van 10.00-14.00 uur waar individueel en groepsactiviteiten met bewoners worden ondernomen. Zowel bewoners als medewerkers zijn hier zeer enthousiast over. Samen met gastvrouwen en bewoners is er een

Het ziekteverzuim in 2020 bedroeg gemiddeld 7,8%. Dit percentage is significant hoger dan de afgelopen jaren. Dit is met name te wijten aan Covid-19 waardoor medewerkers sneller in de ziektewet belandden.

Naast onze medewerkers in loondienst zijn bij Altenastaete 5 vrijwilligers ter ondersteuning van activiteiten met bewoners ter ondersteuning. Helaas heeft dit het afgelopen jaar een lange periode “on hold” gestaan i.v.m. de lockdown van onze woonzorglocaties. Rond de zomerperiode heeft de muziekactiviteit wel plaats kunnen vinden voor bewoners. Dit heeft in de buitenlucht plaats kunnen vinden op de gepaste afstand van 1,5 meter. Ondanks de beperkingen van bezoek hebben de bewoners hierdoor afleiding kunnen krijgen in deze zeer moeilijke tijd. Daarnaast zijn er initiatieven ontstaan door middel van raambezoeken in de Covid-periode te weten “Altenapraete”. Verder hebben er videogesprekken plaats gevonden tussen bewoners en familie, zodat familie op afstand kon zien hoe het met vader en/of moeder ging. Bewoners die nog nooit met videobellen in aanraking waren geweest, maakten op deze manier kennis met ontwikkelingen op mediagebied. Deze vorm van communiceren gaf bewoners, familie en medewerkers een speciale band.

In 2020 hebben 8 stagiaires een stageplaats gekregen op beide woonzorg locaties en de thuiszorg gedurende het hele jaar. Ondanks de Covid-periode hebben we dit zo goed mogelijk kunnen voortzetten.

Reflectie, leren en ontwikkelen

Iedere medewerker krijgt voldoende tijd en ruimte om zich te ontwikkelen via feedback, reflectie en scholing. In 2020 moet het scholingsplan nog specifiekier opgesteld worden. Hierin zal ook intervisie een plaats krijgen.

De medewerkers kunnen gebruik maken van de faciliteiten die het Lerend Netwerk biedt. In 2020 is er meer gebruik gemaakt van E-learning te weten:

- PBM's
- Handhygiëne
- WZD
- SBB-modules voor werkbegeleiders

Ook in 2020 is er binnen Altenastaete aandacht besteed aan deskundigheidbevordering op basis van methodisch en multidisciplinair werken. Er hebben intervisies plaats gevonden op diverse items (werkbegeleiding, zorg gerelateerde problemen ingebracht door de intervisieleden zelf). Dit heeft medewerkers nog meer handvatten geboden in het uitvoeren van hun werkzaamheden.

Gebruik van hulpbronnen

Alle materialen en hulpmiddelen die worden gebruikt, voldoen aan actuele eisen qua onderhoud en veiligheid, denk hierbij aan domotica. maar ook het aanwezige alarmeringsoproepsysteem. Dit wordt maandelijks getest.

Dit jaar heeft Altenastaete geen gebruik gemaakt van het kwaliteitsbudget 2020.

In de extramurale zorg hebben we ongeveer 67 cliënten in de personenalarmering met professionele alarmopvolging. Deze worden maandelijks getest. In totaal zijn er 24 kastjes/alarmen vervangen het afgelopen jaar. Het was niet altijd duidelijk wat precies de oorzaak was, maar zijn in het kader van de veiligheid cliënt vervangen. Daarnaast zijn er bij 10 controles, na melding van de cliënt, geen onvolkomenheden geconstateerd aan de personenalarmeringen.

Materialen en hulpmiddelen

Het is van groot belang om materialen en hulpmiddelen in te zetten zodat bewoners en medewerkers hiervan optimaal gebruik kunnen maken. Hulpmiddelen worden via de firma Medipoint (tijdelijk) aangeschaft indien nodig. De eerste tijd gebeurt dit o.b.v. uitleen. Indien het hulpmiddel langer gebruik dient te worden dan max 6 maanden, wordt er een aanvraag bij de WMO of zorgverzekeraar gedaan hiervoor. Onderhoud en controle wordt jaarlijks gedaan door Medipoint, De zorg coördinatoren en de EVV-ers zijn aanspreekpunt voor vragen rondom alle hulpmiddelen. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor het vaststellen van de behoeften en het faciliteren van deze materialen en hulpmiddelen.

Medewerkers maken gebruik van het Nedap/ONS-systeem. In 2020 werken alle medewerkers met het digitale dossier. In 2020 hebben alle bewoners/cliënten en/of diens 1^e contactpersoon toegang tot Caren zorgt om inzage te hebben in het zorgdossier.

Gebruik van informatie

Verzamelen en delen van informatie (cliëntoordelen)

Altenastaete staat vermeld op Zorgkaart Nederland. Het aantal cliëntbeoordelingen blijven nog steeds achter ondanks de inzet van promotiemateriaal en dat het regelmatig onder de aandacht wordt gebracht bij onze cliënten. Dit heeft er niet toe geleid dat er meer waarderingen worden vermeld op Zorgkaart Nederland.

In 2020 is Altenastaete woonzorg gemiddeld beoordeeld met een 8,4 op zorgkaart Nederland.

In 2020 is Altenastaete thuiszorg gemiddeld beoordeeld met een 8,7 op zorgkaart Nederland.

Ook in 2021 zullen wij onze cliënten Zorgkaart Nederland onder de aandacht blijven brengen.

Naast zorgkaart Nederland worden bewoners en verwanten tevens uitgenodigd om eventuele verbeterwensen te uiten bij medewerkers dan wel bij de vertrouwenspersoon of bij de klachtencommissie. Scores waar wij zeer trots op zijn toch blijven wij jaarlijks verbeteringen treffen aan de hand van de uitkomsten. Deze worden onder andere net zoals dit jaar verwerkt in het kwaliteitsjaarplan.

Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

In het 1^e kwartaal 2020 zijn alle medewerkers gaan werken met het digitale dossier. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van Nedap/ONS-systeem. De thuiszorg maakt daarbij gebruik van het zorg-classificatiesysteem Omaha (is ingebed in Nedap).

Procedures, protocollen en beleid is te vinden voor onze medewerkers via een speciaal daarvoor ingericht medewerkers omgeving op de website. Daarvoor hebben alle medewerkers een eigen inlogcode overhandigd gekregen.

Altenastaete en de AVG

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). van kracht. Ook binnen Altenastaete is er continue aandacht om persoonsgegevens te beschermen. We maken gebruik van een beschermd digitale omgeving voor veilige communicatie. (o.a. Siilo).

Openbaarheid en transparantie

Altenastaete publiceert jaarlijks de kwaliteitsverslagen, onder meer via onze eigen website en draagt zorg voor de aanlevering aan onze diverse stakeholders en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

Vooruitblik 2021

Een aantal verbeteracties uit 2020 zijn dit jaar afgesloten, maar meerdere acties zullen ook in 2021 voortgang hebben. Zo ook nieuw opgestelde verbeteracties vanuit het teamkwaliteitsplan welke zijn opgesteld naar aanleiding van de interne audits uitgevoerd door WOL.

Voor 2021 worden nieuwe acties uitgezet zoals:

- Optimaliseren digitaal dossier aan de hand van methodisch werken
- Implementeren Medimo in het digitale dossier (ONS)
- Uitwerken punten rapport IGJ verwerkt in teamkwaliteitsplan per locatie
- Voorbereiden KWS-systeem
- Voorbereiden ISO-certificering
- Voorbereiden LMS-systeem
- Voorbereiden en organiseren familieparticipatie