

Kwaliteits(jaar)verslag 2019

Altenastaete Woon & Thuiszorg



Inhoudsopgave

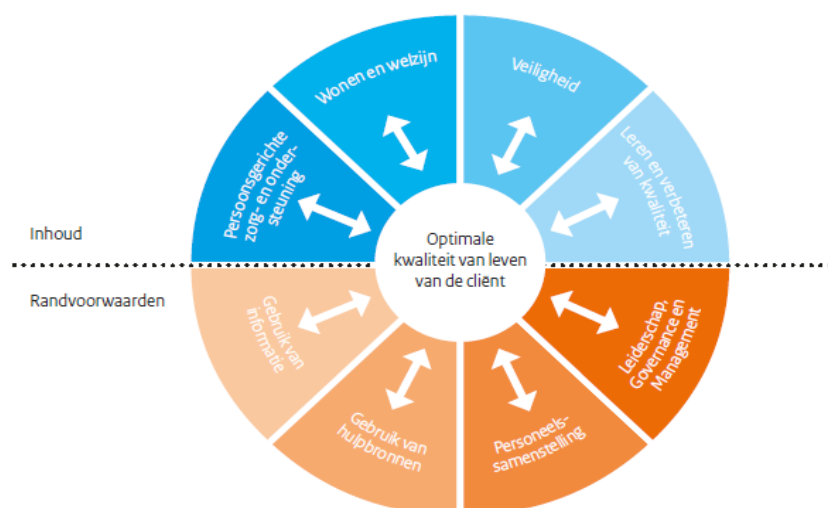
	Pagina
1. Inleiding	
2. De organisatie	
3. Kwaliteitsthema's	
4. Vooruitblik 2020	

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2019 van Altenastaete woon- en thuiszorg (hierna te noemen Altenastaete).

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 2019 zijn we grondig aan de slag gegaan, meer nog dan voorgaande jaren, met het kwaliteitskader voor onze organisatie. Dit Kwaliteitskader is de kwaliteitsstandaard voor de verpleeghuiszorg. Het is bedoeld om houvast te geven bij het streven naar de beste zorg. Door met dit kader aan de slag te gaan is er een kwaliteitsplan opgesteld, inclusief een verbeterparagraaf. Dit kwaliteitsplan is bedoeld voor alle betrokkenen, zoals (toekomstige) bewoners en hun naasten, (toekomstige) medewerkers, cliëntenraad, zorgkantoren, de inspectie en overige stakeholders en geïnteresseerden. Met dit kwaliteitsplan willen wij de kwaliteit borgen, een vaste plek geven in onze organisatie en daarmee onze visie op kwaliteit vastleggen voor de toekomst.



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 rand voorwaardelijke thema's.

2. 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.

2.1 De bewoners

Woonzorglocatie Nieuwendijk met 14 appartementen. Hiervan kunnen 2 appartementen bewoond worden door echtparen.

In 2019 zijn 24 bewoners woonachtig in woonzorglocatie Nieuwendijk, waarvan 8 mannen en 16 vrouwen. De gemiddelde leeftijd is 83 jaar (mannen zijn gemiddeld 84 jaar oud en vrouwen gemiddeld 82 jaar).

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

In 2019 hebben 15 nieuwe opnames plaats gevonden, 2 vertrokken naar een reguliere zorginstelling en 4 zijn overleden. Tijdelijk verblijf 7 bewoners

Woonzorglocatie Werkendam met 20 appartementen. Waarvan 2 appartementen bewoond kunnen worden door echtparen. Daarvan is 1 appartement een penthouse op deze locatie.

In 2019 zijn 31 bewoners woonachtig in woonzorglocatie Werkendam, waarvan 10 Mannen en 21 vrouwen. De gemiddelde leeftijd is 87 (mannen zijn gemiddeld 90 jaar oud en vrouwen gemiddeld 85 jaar).

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

In 2019 hebben 11 nieuwe opnames plaats gevonden, 3 vertrokken naar een reguliere zorginstelling en 5 zijn overleden. Tijdelijk verblijf 3 bewoners.

2.2 De bewonerstevredenheid

In 2019 heeft er geen bewonerstevredenheidsonderzoek plaats gevonden. Met zorgleefplan evaluatiegesprekken wordt door de EVV' er dit getoetst. Over het algemeen wordt dit ruim voldoende gescoord. Op de locatie Nieuwendijk werd in 2019 gemiddeld een 7,6 gescoord voor de gegeven zorg. Op de locatie Werkendam werd in 2019 gemiddeld een 8 voor de gegeven zorg.

3. Kwaliteitsthema's

3.1 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 gemaakt.

Het zorgleefplan

Om tot invulling van een zorgleefplan te komen worden allereerst de specifieke wensen van de bewoner besproken aan de hand van een zorgintakeformulier.

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

Woon- en leefomstandigheden;

Participatie;

Mentaal welbevinden;

Lichamelijk welbevinden en gezondheid.

In 2019 beschikte niet iedere bewoner binnen 24 uur over een concept zorgleefplan. In 2020 is hier continue aandacht voor door de zorgcoördinator. Tevens vindt er frequent dossiercontrole plaats door zorgcoördinatoren.

3.2 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 en zorgt Altenastaete ervoor dat dit gesprek.

Zinvolle tijdsbesteding

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. In 2019 is gestart met gastvrouwen. Zij hebben een wekelijks programma opgesteld welke bestaan uit bewegen met ouderen, krant lezen,

creatieve activiteiten en muziek. Zowel individuele of groepsactiviteit wordt afgestemd met de bewoner. Tijdens bepaalde groepsactiviteiten zijn ook vrijwilligers ingezet.

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 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 zullen er bijeenkomsten georganiseerd voor de contactpersonen en familieleden van onze bewoners. De invulling van deze bijeenkomsten wordt jaarlijks afgestemd aan de hand van behoeften en wensen die van tevoren in kaart zijn gebracht. Onderwerpen in 2020 zijn: voeding en wet zorg en dwang.

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. 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 vers bereid, de boodschappen worden 3 x per week aangeleverd. Verder is er extra aandacht voor voldoende voedingsstoffen en eiwitten in combinatie met bewegen. In 2019 is samen met een voedingsdeskundige een visiedocument “ Eten & Drinken Altenastaete” opgesteld welke voldoet aan de eisen van de ouderenzorg. Dit visiedocument wordt in 2020 verder geïmplementeerd onder de medewerkers. Er wordt gestart in 1^e kwartaal met de aftrap hiervan aan alle medewerkers verzorgd door voedingsdeskundige Elly Kaldenberg (Sanavis).

3.3 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 onvrijwillige maatregelen en aandacht voor eten en drinken. Dit vindt bij opname plaats en vindt de monitoring plaats tijdens de zorgmomenten.

MIC meldingen 2019

Woonzorglocatie Nieuwendijk:

Totaal aantal MIC meldingen: 57

waarvan valincidenten: 28

waarvan medicatie incidenten: 29

Woonzorglocatie Werkendam:

Totaal aantal MIC meldingen: 105

waarvan valincidenten: 59

waarvan medicatie incidenten: 46

Altenastaete streeft naar een continue verbetering van de meldcultuur van (bijna)incidenten op gebied van medicatie, vallen en agressie. In 2019 zijn duidelijke stappen gezet om deze meldcultuur goed te implementeren. Het is een vast agendapunt tijdens de werkoverleggen. Bij invoering van het digitaal

dossier wordt het melden gemakkelijker voor medewerkers. In 2020 wordt er een MIC-commissie samengesteld waarbij een analyse gemaakt wordt van de meldingen met daaruit voortvloeiend verbetervoorstellen.

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 de zorgleefplan bespreking en wordt afgestemd met behandelend arts. Indien gewenst worden de medicijnen aangepast.

Uit onderzoek bleek dat er nog een aantal zaken verbeterd kunnen worden. Het zorgdragen dat er tijdige en actuele medicatie-overzichten en -toedienlijsten aanwezig waren. Het op juiste wijze aftekenen van medicatie en het structureel aanwezig zijn van een getekend BEM (Beheer Eigen Medicatie) indien van toepassing. Tevens volgen alle medewerkers jaarlijks een medicatietoets om te borgen dat hun kennis op peil blijft. In 2020 zullen verbetermaatregelen worden geëvalueerd en zo nodig aangepast.

Decubituspreventie

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

In 2019 was er sprake van 2 bewoners met decubitus (1^e en 2^e graad). Na de juiste inzet van zorg is dit genezen.

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 vrijheidsbeperkende 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 vrijheidsbeperkende maatregel noodzakelijk is. De toepassing hiervan vindt plaatst in nauw overleg met de huisarts, de directie, de EVV-er en vertegenwoordiging van bewoner.

In 2019 hebben 4 bewoners gebruik gemaakt van een sensor. Daarnaast kregen 12 bewoners psychofarmaca, voorgeschreven door arts.

Met het zicht op het beleid rondom de Wet Zorg en Dwang (WZD) zal dit in 2020 verder gestalte krijgen. Er dient hiervoor een visie en beleid opgesteld

worden met daaraan gekoppeld een tijdspad. Hiervoor wordt expertise ingeschakeld van derden.

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.

Bij risicosignalering is er aandacht voor slikproblematiek en zo nodig wordt er een diëtiste ingeschakeld. In 2019 is er bij 1 bewoner een diëtiste ingeschakeld die te maken had met slikproblematiek.

3.4 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 2019 is het handboek kwaliteit herzien ter voorbereiding op de her certificering ISO in januari 2020.

- 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 dus bij te dragen aan een beter en directer 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. In 2019 zijn specifieke hoofdstukken in de vergaderingen met de cliëntenraad besproken.

Op 7 januari 2020 heeft de her certificering plaatsgevonden. Op deze dag zijn er gesprekken geweest met zorgcoördinatoren, medewerkers, gastvrouwen en management. Het ISO-keurmerk is goedgekeurd tot en met jan 2021 geldig.

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 directie, 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.

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. De onderwerpen voor 2019 welke door medewerkers zijn aangedragen, zijn en ingepland:

- Klinische les “ Wondzorg” :
heeft plaatsgevonden in mei 2019 en is verzorgd door een wondverpleegkundige uit het ziekenhuis
- Klinische les “ Diabetes” :
heeft plaatsgevonden in september 2019 en is verzorgd door een diabetesverpleegkundige uit het ziekenhuis
- Klinische les “ Infectiepreventie” :
heeft plaatsgevonden in december 2019 en is verzorgd door een ziekenhuishygiënist

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. Voor haar bewoners en burgers in de omgeving maken wij onderdeel uit van de volgende ketens c.q. netwerken:

Jaarlijks komen de organisaties minstens 4 maal bij elkaar. Aanwezig zijn hierbij 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 2019 zijn drie van de vier bijeenkomsten bijgewoond door Altenastaete.

Daarnaast neemt Altenastaete ook nog deel aan de volgende netwerken:

- WMO-platform Wonen en zorg
- 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 van uit.
- Digitaal netwerk KIS met Huisartsen in Zorg

3.5 Leider, governance en management

Altenastaete woon- en thuiszorg heeft een directielid tevens eigenaar. Professionaliteit op gebied van zorg in directie is gegarandeerd omdat directie tevens verpleegkundige is en betrokken is bij het dagelijks proces. Directie wordt ondersteund door een Manager Zorg. De directie 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

Traditionele aansturing van professionele teams behoort tot het verleden. De samensmelting van de formele en informele zorg vraagt om een ander type leiderschap. Dienend leiderschap is hierin wenselijk met hierin een grote mate van zelfregulerend vermogen van het team en de individuele medewerkers.

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. Samen met de directie bepalen de Manager Zorg en de directie 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 directie. Conform de afspraken worden hierop de reglementen voor het jaar 2020 aangepast. Waarin nadrukkelijk aandacht is 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 Directie 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 RvC is 2 x per jaar.

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

Bestuur en management benoemen de volgende risico's voor de komende jaren. 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 bv 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?

3.6 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 het 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.

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 2019 is een BPV-plan (beroeps praktijkvormingsplan) opgesteld. Dit geeft meer structuur in het begeleiden van leerlingen/stagiaires. Dit was belangrijk om goed te blijven voldoen aan de criteria om de licentie als erkend leerbedrijf te behouden. Tevens is het inwerkschema voor zowel leerlingen/stagiaires en nieuwe medewerkers aangepast.

In 2019 heeft er geen medewerkers tevredenheidsonderzoek plaats gevonden maar is er gekozen om een externe in te huren om interviews te houden onder de medewerkers. De punten die hieruit zijn gekomen zijn gepresenteerd in twee bijeenkomsten in december 2019. Deze punten zullen medio 2020 uitgewerkt worden. Een belangrijk punt wat direct teruggekoppeld is aan de medewerkers is functiewaardering. Hierin is direct helderheid gegeven hoe dit miv 1-1-2020 doorgevoerd zou worden.

Kengetallen

Bij Altenastaete waren in 2019 totaal 51 medewerkers werkzaam, met een inzet van totaal 35,5 Fte (inclusief huishoudelijk medewerkers, oproepkrachten en gastvrouwen). In deze periode is van 22 medewerkers afscheid genomen inclusief vakantiewerkers en zaterdaghulpen en 12 nieuwe medewerkers zijn aangetrokken. Het jaar 2019 is voor Altenastaete een roerig jaar geweest door negatieve media-aandacht welke zijn weerslag heeft gehad op medewerkers. Dit betreurt de organisatie heel erg. Dit betekent dat het voor het jaar 2020 heel lastig is om nieuwe medewerkers aan te trekken. Er wordt gebruik gemaakt van externe bronnen om werving van nieuw personeel.

Van alle medewerkers die op 31 december 2019 en contract hadden bij onze organisatie, beschikken er 55% over een vast contract. Dit percentage zal in

2020 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 activiteitenprogramma samengesteld. Dit programma is tevens inzichtelijk voor familie.

Het ziekteverzuim in 2019 bedroeg 3,53%.

Naast medewerkers in loondienst zijn bij Altenastaete 3 vrijwilligers en 22 stagiaires hebben een stageplaats gekregen in 2019 op beide woonzorg locaties en de thuiszorg gedurende het hele jaar.

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 specifieker opgesteld worden. Hierin zal ook intervisie een plaats krijgen.

De medewerkers kunnen gebruik maken van de faciliteiten die het Lerend Netwerk biedt. Mogelijkheden voor E-learning zullen in 2020 nog beter benut kunnen worden.

In 2020 zal er binnen Altenastaete nog meer aandacht besteed worden aan deskundigheidbevordering op basis van methodisch en multidisciplinair werken. Er worden intervisies gepland op diverse items (werkbegeleiding, zorg gerelateerde problemen ingebracht door de intervisieleden zelf). Dit zal medewerkers handvatten bieden in het uitvoeren van hun werkzaamheden.

3.7 Gebruik van hulpbronnen

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

Tevens zijn er van het kwaliteitsbudget in 2019 diverse andere hulpmiddelen (bed- en stoelmatjes met sensor en GPS trackers) aangeschaft om te kunnen inzetten indien dit door cliënt of diens vertegenwoordiger, in overleg met huisarts en directie, gewenst is.

In de extramurale zorg hebben we ongeveer 70 cliënten in de personenalarmering met professionele alarmopvolging. Ook deze worden maandelijks getest.

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 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.

3.8 Gebruik van informatie

Verzamelen en delen van informatie (cliëntoordelen)

Altenastaete staat vermeld op Zorgkaart Nederland. Het aantal clientbeoordelingen blijven achter. Om ervoor te zorgen dat het aantal beoordelingen verhoogd worden is er promotiemateriaal opgevraagd. In 2019 is Altenastaete 5 x beoordeeld op zorgkaart Nederland. Bewoners krijgen promotiemateriaal van zorgkaart Nederland om dit nader onder de aandacht te brengen. Hierop gaat meer actie ingezet worden.

In de thuiszorg werd een NPS-score van 6,9 behaald. 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. Zie verbeterparagraaf.

Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

Eind 2019 zijn alle voorbereidingen getroffen voor onze medewerkers om te kunnen gaan werken met het digitale dossier. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van Nedap/ONS-systeem. De wijkverpleging maakt daarbij gebruik van het zorg-classificatiesysteem Omaha (is ingebed in Nedap). Medewerkers hebben hiervoor eind 2019 allemaal scholing gevolgd. In 2020 zullen alle medewerkers met dit systeem werken.

Procedures, protocollen en beleid is te vinden voor onze medewerkers via een speciaal daarvoor ingericht medewerkersportaal. 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. (oa. 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.

4. Vooruitblik 2020

Een aantal verbeteracties uit 2019 is dit jaar afgesloten, maar meerdere acties zullen ook in 2020 voortgang hebben.

Voor 2020 worden nieuwe acties uitgezet zoals:

- Voorbereiden ISO-her certificering
- Traject starten met Waardigheid & Trots t.b.v. kwaliteitsbeleid kracht bij te zetten. In april 2020 wordt een nulmeting verricht onder medewerkers, bewoners, contactpersonen en cliëntenraad.
- Raad van Commissarissen uit te breiden naar totaal 3 leden
- Kwaliteitsplan herschrijven o.l.v. Waardigheid & Trots
- Alle medewerkers worden geschoold in het werken met digitaal dossier en vanaf 1 maart 2020 rapporteert iedere medewerker in de digitale omgeving.
- Digitale dossier optimaliseren
- De invoering van de Wet Zorg en Dwang vraagt de nodige begeleiding cq expertise van derden.
- Scholing en ontwikkelingsmogelijkheden voor medewerkers is een doorlopend proces. Via jaarlijkse functioneringsgesprekken komt dit naar voren.
Onderwerpen klinische lessen voor 2020 zijn:
Voeding: maart 2020
Wet Zorg en dwang
Rouw verwerken en terminale zorg
Ergonomische werken: mei 2020
Omgang met mantelzorgers
Omgang met dementie
- Familieparticipatie verder ontwikkelen en organiseren