

KWALITEITSJAARVERSLAG 2019

HUIS DE MERWEDE B.V.

Huis de Merwede B.V.
ORANJESTRAAT 1 | SLIEDRECHT
JULI 2020

Inhoud

Algemene gegevens	2
Inleiding	3
1. Thema Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	3
2. Thema Wonen en welzijn	4
3. Thema Veiligheid	4
a. Advance Care Planning	5
b. Medicatie veiligheid	5
c. Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking	5
4. Thema Leren en werken aan kwaliteit	6
a. Het kwaliteitsplan en de verbeterparagraaf	6
b. Het kwaliteitsverslag	6
c. Samen leren, waaronder het lerend netwerk	6
d. Overig	6
5. Thema Leiderschap, governance en management	7
6. Thema Personeelssamenstelling	7
7. Thema Gebruik van hulpbronnen	8
8. Thema Gebruik van informatie	8

Algemene gegevens

Instelling:	Huis de Merwede B.V.
Juridische rechtsvorm:	Besloten vennootschap
Bezoekadres:	Oranjestraat 1, 3361 HN Sliedrecht
Postadres:	Idem
KvK:	69705917
Vestigingsnummer:	000002631628
AGB-code:	75752978
WTZi reg. nummer:	13844
NZA-codes:	300-2808
Telefoon.:	(0184) 422 744
Mailadres:	info@huisdemerwede.nl
Website:	https://www.huisdemerwede.nl

Inleiding

In het afgelopen jaar, 2019, is weer invulling gegeven aan de kernwaarden: Geborgenheid, Gastvrijheid en Genegenheid. Op deze wijze hebben we hoogwaardige ouderenzorg geboden binnen Huis de Merwede.

In dit kwaliteitsjaarverslag wordt teruggeblikt op de belangrijkste aspecten van het afgelopen jaar. De terugblik is zoveel mogelijk conform het kader zoals vastgelegd in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (hierna: kwaliteitskader).

1. Thema Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In het kwaliteitskader komen diverse vereisten aan de orde en daarop willen we het volgende spiegelen:

- De vier thema's 'compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen' zijn richtinggevend bij de kwaliteitsverbetering op het gebied van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Het werken aan de kernwaarden van Huis de Merwede draagt hier sowieso inhoudelijk aan bij en samen met de bewoner maakt het zorgplan dit inhoudelijk werkbaar.
- Het is jarenlang een standaard werkwijze dat binnen 24 uur een voorlopig zorgplan met de bewoner is afgesproken en dat deze binnen 6 weken definitief is. Het zorgplan wordt opgesteld door een verpleegkundige of eerstverantwoordelijk verzorgende (EVV-er).

Naast het kader zijn er nog een aantal andere items waarover we verslag willen doen:

Verslag bewoners- en teambesprekingen

In 2019 zijn er 3 gecombineerde besprekingen geweest voor bewoners en het team. Naast deze gezamenlijke besprekingen zijn er enkele bewoners individueel besproken binnen het team, door middel van het daarvoor ingerichte communicatiesysteem ONS.

Verslag bewonersraad

In 2019 is er gestart met een bewonersraad. Met deze raad zijn er besprekingen geweest. De gesprekken gingen over tevredenheidsmeting, inzet Specialist Ouderengeneeskunde, het Kwaliteitsverslag 2018, het Kwaliteitsplan 2019 en de Wet Zorg & Dwang. De notulen zijn gedeeld met de bewoners via het memobord.

Verslag EVV-overleg

In 2019 hebben er drie EVV-overleggen plaatsgevonden. Deze overleggen waren met de EVV-ers en de directie. Alle bewoners-, leerling- en personeelszaken werden besproken. Dit is als prettig ervaren.

Verslag klachten cliënten

In 2019 zijn geen klachten van bewoners ontvangen.

Verslag tevredenheidsmetingen

In 2019 is net als in voorgaande jaren een peiling onder de bewoners en diens naasten gedaan door het waarderingssysteem van Zorgkaart Nederland onder de aandacht te brengen. De metingen in het waarderingssysteem zijn positief en scores hoog. Zie voor de actuele stand:

<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/particulier-woonzorgcentrum-huis-de-merwede-sliedrecht-3053600>

Specialist Ouderengeneeskunde (SOG)

In 2019 is de samenwerking met Rivas voor de inzet van de SOG gecontinueerd.

Elk kwartaal is er gesprek met de SOG-er en minimaal eens in de 6 maanden wordt elke bewoner met een Wlz-indicatie gezien en besproken door de SOG. Indien nodig komt de SOG frequenter. De SOG adviseert rondom het zorgplan, de medicatie en eventuele fysieke en/of mentale problematiek. Medisch advies wordt doorgegeven aan de huisarts aangezien die de eindverantwoordelijke behandelaar is.

Evaluatie van dit thema a.d.h.v. het Kwaliteitsplan 2019

Het palliatieve proces is nader door ontwikkeld. De verpleegkundigen raadplegen waar nodig de app PalliArts. De documenten van Zorgpad Stervensfase zijn geïmplementeerd in het kwaliteitshandboek, maar worden in de praktijk niet vaak gebruikt, omdat er nogal wat overlap zit in het huidige Electronische Cliënten Dossier (ECD) en de documenten. Wel wordt er nadrukkelijk gelet op het benadrukken van enkele gespreksmomenten in de laatste levensfase, zodat informatie tijdig en volledig wordt gedeeld.

2. Thema Wonen en welzijn

In het kwaliteitskader komen diverse vereisten aan de orde en daarop willen we het volgende spiegelen:

- De vijf thema's 'zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie & inzet vrijwilligers en wooncomfort' zijn richtinggevend bij de kwaliteitsverbetering op het gebied van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Het werken aan de kernwaarden van Huis de Merwede draagt hier sowieso inhoudelijk aan bij en samen met de bewoner maakt het zorgplan dit inhoudelijk werkbaar. Het is wel zo dat continu gewerkt wordt aan verbetering van de aantoonbaarheid van de thema's binnen het zorgplan en kwaliteitsplan.
- Het aanpassen van de woonomgeving aan de wensen en de mogelijkheden is inherent aan het gescheiden aanbieden van wonen en zorg in het concept zoals wij dat bieden.

Naast het kader zijn er nog een aantal andere items waarover we verslag willen doen:

Verslag schade

In 2019 zijn er geen schadeformulieren ontvangen betreffende bewoners of medewerkers.

Evaluatie van dit thema a.d.h.v. het Kwaliteitsplan 2019

Nadenken of zingeving bewust wordt bevorderd of nagaan of dit aanname is willen we nog te onderzoeken.

3. Thema Veiligheid

In het kwaliteitskader komen diverse vereisten aan de orde en daarop willen we het volgende spiegelen:

- Voor 2019 moet er over de indicator Basisveiligheid verantwoording worden afgelegd over: Advance Care Planning, Medicatieveiligheid en Aandacht voor eten en drinken. Daarnaast moest er gekozen worden uit nog enkele indicatoren en we hebben gekozen voor: Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking en Continentie.
- De indicatoren dienen uiterlijk 1 juni bij gegevensmakelaar Desan te worden aangeleverd, maar zijn daar op 25-3-2020 afgerond. In 2018 was het nog onduidelijk bij welke gegevensmakelaar we terecht konden en hoe dat praktisch gerealiseerd moest worden. Normaliter wordt namelijk elke zorgaanbieder persoonlijk benaderd door de samenwerking met het zorgkantoor en een gegevensmakelaar. Dat was voor Huis de Merwede nog niet geregeld en dat blijkt te komen door de tussentijdse contractering bij zorgkantoor VGZ. Hierdoor viel Huis de Merwede buiten de automatische scope van de gegevensmakelaar.

Naast het kwaliteitskader zijn er nog een aantal andere items waarover we verslag willen doen:

Verslag MIC

In 2019 zijn de Meldingen Incidenten Bewonerszorg (MIB) van naam veranderd naar Meldingen Incidenten Cliënten (MIC). Dit heeft met een digitale omgeving te maken waarin deze naam gangbaar is. In totaal zijn er 50 meldingen gedaan. Hiervan zijn er 12 medicatie- en 38 valmeldingen.

Verklaring MIC's

Medicatiemeldingen:

- Diverse keren vergeten uit te delen door zorgteam, ofwel medicatie zat nog in rol.
- Diverse incidenten waarbij de bewoner de medicatie niet juist heeft ingenomen.

Geen van de incidenten heeft tot meetbaar letsel geleid.

Genomen acties:

- Directe actie op medicatiefouten door aanspreken medewerkers onderling en door leiding.
- Tijdens teamoverleg (TO) op geattendeerd en met elkaar besproken.

Valmeldingen:

De meeste incidenten zijn direct te koppelen aan de toestand van enkele bewoners.

Genomen actie:

- Telkens besproken in TO, EVV-overleg en met families.

Actiepunten:

- In 2019 zijn alle niveau 3 en 4 medewerkers bijgeschoold qua medicatiekennis, dit is door iedereen met een voldoende behaald.

Niet genomen actie:

- In het kwaliteitsplan is aangegeven om de Prisma analyse te implementeren. Bij nader inzien is deze analyse een overbodig instrument voor de kleinschaligheid van Huis de Merwede. De meldingen worden frequent intern beoordeeld en teruggekoppeld via de teambespreking of naar de individuele medewerker.

a. Advance Care Planning

Hier wordt via risicosignalering op getoetst: Zijn er gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde?

Toetsing heeft niet geleid tot wijziging in beleid, wel op een nadere controle op de volledigheid van de ingevulde data.

Actiepunt:

- Blijven controleren of het medische beleid is ingevuld.

b. Medicatie veiligheid

Binnen Huis de Merwede is de huisarts hoofdbehandelaar en verantwoordelijk voor de voorschrijving van medicatie en de -review. Elk jaar is er een overleg tussen het zorgteam van Huis de Merwede en de apotheek om de medicatielijsten te screenen. De SOG-er heeft aangegeven aan dit gesprek te willen deelnemen om vanuit haar deskundigheid mee te denken.

Eventuele fouten in de medicatie worden via een MIC gemeld en geanalyseerd.

Actiepunt:

- SOG-er toevoegen aan jaarlijkse overleg apotheek-zorgteam.

c. Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

Vrijheidsbeperking is in de basis binnen een setting als Huis de Merwede niet mogelijk indien het gaat om onvrijwillige zorg. Daarom is zorgvuldig in het ECD omschreven hoe wij omgaan met maatregelen die gezien kunnen worden als vrijheidsbeperkend, namelijk dat deze enkel worden toegepast bij vrijwilligheid en als comfort biedend.

De aanstaande Wet Zorg en Dwang biedt nieuwe mogelijkheden voor onvrijwillige zorg en eventuele maatregelen die daarbij horen.

Actiepunt:

- Wet Zorg en Dwang implementeren in 2020.

Ter verslaglegging zijn nog twee thema's gemonitord:

- Continentie: hieruit blijkt dat de zorg rondom dit thema op orde is.
- Aandacht voor eten en drinken: hieruit blijkt dat voorkeuren van de bewoners bekend zijn.

4. Thema Leren en werken aan kwaliteit

In het kwaliteitskader komen diverse vereisten aan de orde en daarop willen we het volgende spiegelen:

a. Het kwaliteitsplan en de verbeterparagraaf

Het kwaliteitskader hebben we omgebouwd tot een werkbaar kwaliteitsplan. Dat plan is vertaald naar ons digitale KennisManagementSysteem met interne PDCA-cyclus.

In 2019 is de eerste evaluatie uitgevoerd en daaruit blijkt:

- Het systeem wordt gehost via Altiplano en dat is een goede samenwerkingspartner.
- Het systeem is ingericht op basis van het kwaliteitskader en dat is echt een fijne opzet om overzichtelijk te houden wat hier onder verstaan wordt.
- De PDCA-cyclus werkt goed als dit in de basis goed verwerkt is. Dat is nog niet altijd zo, doordat bij een verversing van het systeem dit niet automatisch is overgenomen of op een datum staat die te ver in de toekomst ligt.
- Het zorgteam is bekend met het digitale 'handboek', maar er wordt niet heel veel gebruik van gemaakt.

b. Het kwaliteitsverslag

Is het verslag wat voorligt en is opgesteld conform de criteria die staan in het kwaliteitskader.

c. Samen leren, waaronder het lerend netwerk

In 2019 heeft Huis de Merwede deelgenomen aan lerende netwerken. Dit betreft de partners in het Kennis Platform en diverse workshops over onderwerpen rondom actuele wet- en regelgeving zijn bijgewoond. Tijdens deze Kennis-dagen is er veel ruimte voor intercollegiaal contact.

Zorgnetwerk Antibioticaresistentie voor Zuidwest-Nederland is het andere lerende netwerk waar Huis de Merwede een samenwerking mee heeft.

In opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is dit netwerk opgericht om regionaal antibioticaresistentie te voorkomen en verspreiding te bestrijden. Met diverse disciplines denken we na en leren we van elkaar hoe om te gaan met ziekten, antibiotica en de overdracht in de ketenzorg.

De samenwerkingen die Huis de Merwede verder heeft aangesproken in 2019 zijn: collega Huize Spoorzicht; de relatie met de behandelaars ofwel huisartsen van met name Medisch Centrum Thorbecke; kennispartner Altiplano op het gebied van kwaliteitszorg.

Het samen leren is een zoektocht in de bewustwording hoe dit al plaats vindt in de organisatie. Het antwoordt op die zoektocht zal een constante beweging blijven.

d. Overig

Verslag kwaliteitszorg

Voorliggend verslag betreft het verslag over de kwaliteit.

Evalueren schade

Er is in 2019 geen schade gemeld.

5. Thema Leiderschap, governance en management

In het kwaliteitskader komen diverse vereisten aan de orde en daarop willen we het volgende spiegelen:

- Huis de Merwede heeft een verpleegkundige in de Raad van Bestuur (RvB). De RvB werkt daadwerkelijk mee op de werkvloer als verpleegkundige.
- De Governancecode Zorg is voor het verplichte deel geïmplementeerd.
- Een VAR of PAR wordt niet ingesteld gezien de kleinschaligheid van de locatie (9-10 bedden).

Afgelopen jaar heeft er 4 maal een vergadering plaatsgevonden met de RvC.

De leden van de RvC hebben ook een dag meegelopen op de werkvloer. Dit om nader kennis te maken met deze werkvloer en zo meer voeling te krijgen met Huis de Merwede.

De thema's die daar besproken werden zijn onder andere: de gang van zaken op de locatie in bezetting en personele zin, de begroting, het kwaliteitsplan en -verslag, enkele thema's van de Governancecode Zorg, en enkele thema's rondom Innovatie en Ondernemerschap.

6. Thema Personeelssamenstelling

In het kwaliteitskader komen diverse vereisten aan de orde en daarop willen we het volgende spiegelen:

Overzicht inzet medewerkers naar functie

Overzicht inzet FTE naar functie	FTE	Personen	% tov totaal FTE
Hbo-wijkverpleegkundige niveau 5	1,0	1	11%
Verpleegkundige niveau 4	0,7	2	8%
Verzorgende niveau 3	4,3	13	51%
Helpende niveau 2	0,4	2	4%
SPW-niveau 4	0,5	2	5%
Interieurzorg	1,0	2	12%
Overig: administratie en beleid	0,7	1 + MJ/T	9%
Totaal	8,6	23	100%

Verslag verzuim

Verzuim	%
Totaal verzuim	4,6%
Door zwangerschap	2,4%
Overig, waarvan:	2,1%
Niet zorg gerelateerd	0,2%
Wel zorg gerelateerd	1,9%

Het verzuim in 2019 is als hierboven in de tabel is aangegeven. Dit is gebaseerd op de loonoverzichten.

Verslag in – en uitstroom medewerkers

In 2019 is er 1 medewerker in dienst gekomen en zijn er 2 uit dienst gegaan.

De uit dienst gegane medewerkers waren: een helpende en een oproepkracht.

De medewerker die in dienst is getreden is een verpleegkundige (niveau 4).

Verslag klachten medewerkers

In 2019 zijn er geen klachten van medewerkers ontvangen.

Verslag MIM

In 2019 zijn er geen Melding Incidenten Medewerkers ontvangen.

Arbobeleid

In 2019 is zowel door de directie als het personeel het contact met de Arbodienst als prettig, functioneel en respectvol ervaren. Gemaakte afspraken zijn nagekomen.

Verslag scholing

In 2019 is ongeveer 3% van de tijd aan (bij)scholing besteed. Het grootste deel daarvan is besteed aan scholing in het kader van de BBL en de jaarlijkse BHV-nascholing. De rest is besteed voor overige scholing of cursussen.

7. Thema Gebruik van hulpbronnen

In het kwaliteitskader komen diverse vereisten aan de orde en daarop willen we het volgende spiegelen:

Als hulpbronnen definiëren wij: voldoen aan de wens van de bewoner. Dat doen we door goede en met name persoonlijke zorg te bieden. Door tijd te hebben. Door een fijn en professioneel zorgteam te bouwen, in te zetten en te behouden.

Dit in een mooi onderhouden locatie waar sprake is van een opgeruimde, lichte en hygiënische woon- en werksituatie. Daarbij is natuurlijk sprake van een gepaste inzet van technische hulpmiddelen en domotica, maar altijd gericht op: persoonlijk contact.

8. Thema Gebruik van informatie

In het kwaliteitskader komen diverse vereisten aan de orde en daarop willen we het volgende spiegelen:

Een uitgezette actie in 2019 is het onder de aandacht brengen van Zorgkaart Nederland. Dit is actief gedaan door aan de bewoner en/of contactpersoon te vragen om ons op Zorgkaart Nederland te beoordelen. Voor de inhoudelijke beoordelingen verwijzen wij naar de link:

<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/particulier-woonzorgcentrum-huis-de-merwede-sliedrecht-3053600>

Het nadeel van een kleinschalige locatie is dat we niet zijn gekomen aan een voldoende aantal waarderingen om een gevalideerd cijfer aan te tonen, maar daar gaan we de komende maanden hard aan werken.