



## Kwaliteitsverslag

# In het kader van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2019

### Inleiding

Hart van Zwaag levert zorg en ondersteuning van hoge kwaliteit. Om ons steeds te blijven verbeteren hanteren wij een kwaliteitssysteem.

Het kwaliteitssysteem omvat:

1. Een cyclisch proces van bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van zorg. Beleid wat ingezet wordt, wordt steeds geëvalueerd, indien nodig aangepast of bijgesteld en weer uitgevoerd (Plan, Do, Check, Act – PDCA). Om te kunnen evalueren en toetsen worden er systematisch gegevens over de zorgverlening bijgehouden.
2. Het bijhouden van wettelijke verplichte registraties in de zorg.
3. Het regelmatig controleren en onderhouden van de aanwezige materialen.
4. Een duidelijke toedeling van verantwoordelijkheden, bevoegdheden en afstemmings- en verantwoordingsplichten: wie kan wat en mag wat op welk moment.

In dit verslag komt bovenstaande aan de orde.

2019 stond in het teken van het opnieuw 'uitvinden' van de organisatie. We zijn van de zorg aan 9 kwetsbare ouderen gegroeid naar het ondersteunen en verzorgen van 16 kwetsbare ouderen.

Ook het team is fors gegroeid en we hebben de functie van woonassistent, huishoudelijk medewerker en de 'wakkere nachtdienst' aan ons team toegevoegd.

### **Profiel zorgorganisatie**

In Hart van Zwaag bieden we 16 kwetsbare ouderen en ouderen met geheugenproblemen een veilige en beschermende leefomgeving. Wonen als thuis, veel persoonlijke aandacht, verpleging en ondersteuning op maat staan bij ons centraal.

De zorg wordt door aangeboden in een zo huiselijk mogelijke omgeving. Dit betekent voor ons enerzijds een veilige omgeving met veel mogelijkheden voor de noodzakelijke extra zorgbehoeften, anderzijds betekent *Normaal* voor ons kleinschalig en een gezellige woning met huiselijkheid, individueel gerichte zorgverlening en genoeg privacy voor de bewoners en hun familie.

Hart van Zwaag, een verbouwd voormalig fruitbedrijf aan de Dorpsstraat 23 is hiervoor de ideale plek. Het gebouw biedt voldoende ruimte voor 16 lichte bewonerskamers met eigen badkamer en royale gemeenschappelijke ruimtes. De grote tuin wordt veel gebruikt door de bewoners om te wandelen en rustig te zitten. Hart van Zwaag bevindt zich op een landelijke locatie en in licht stedelijk gebied. Winkels, parken, bioscoop, musea, tuincentrum en restaurants zijn in de nabijheid.

### **Situatie, plannen en voornemens per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.**

#### Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De vier onderscheidende thema's (compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen) zijn voor Hart van Zwaag richtinggevend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

De bewoners van Hart van Zwaag ervaren vertrouwen, nabijheid, aandacht en begrip. Bewoners worden aangesproken op een manier die zij prettig vinden, er wordt met bewoners gepraat en niet over hen, er wordt echt contact gemaakt en ervaren dat er aandacht voor hen is.

De bewoner ervaart dat hij zijn eigen gang kan gaan, ook als hij geen behoefte heeft om iets te doen. Hij ervaart dat hij zoveel mogelijk eigen keuzes kan maken en kan zoveel mogelijk zijn eigen leefstijl voortzetten.

De bewoner ervaart dat er iets te beleven valt en daarbij betrokken wordt.

#### Zorgdoelen – zorgplan

Voor alle bewoners van Hart van Zwaag is er binnen 24uur een voorlopig zorgplan (met in ieder geval zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, contactpersoon, afspraken over handelen bij calamiteiten en levensgeschiedenis), dat uiterlijk 6 weken na 'komen wonen' volledig en definitief wordt.

Het zorgplan wordt opgesteld, door een woonzorgbegeleider met coördinerende activiteiten of de directie. De contactpersoon van de cliënt is actief betrokken bij het opstellen.

Het zorgplan wordt minimaal 2 maal per jaar geëvalueerd, bij wisselende gezondheid frequenter, en aangepast. Ook dit vindt plaats in overleg met de contactpersoon van de cliënt.

De zorg rond het levenseinde is vastgelegd en wordt regelmatig geëvalueerd.

Onderwerp	Resultaat
Persoonsgerichte zorg	Navraag bij bewoners en familie leert dat bovenstaande goed geregeld is in Hart van Zwaag. Dagelijks onderwerp van gesprek tijdens ochtend-, middag en avondoverleg. Er is een gevarieerd activiteitenprogramma ontwikkeld wat alle dagen wordt uitgevoerd en waar bewoners aan deel kunnen nemen. Daarnaast is er voldoende ruimte voor individuele activiteiten wanneer de bewoner dat wenst. Tijdens het teamoverleg houden we

	<p>bewonersbespreking. We stemmen voortdurend de behoefte van de individuele bewoner aan nabijheid, op zichzelf zijn, eigen leefstijl en activiteiten in huis af.</p>
Zorgdoelen en zorgplan	<p>De wenselijke situatie zoals hierboven beschreven hebben we in 2019 nog volledig kunnen realiseren doordat er veel wisseling van bewoners heeft plaatsgevonden. Er is wel voortdurend contact met bewoner en familie geweest waardoor alle aspecten die hierboven beschreven staan wel duidelijk waren en leidend waren voor de zorgverlening.</p>
Aandacht voor eten	<p>We hebben in 2019 extra aandacht besteed aan voeding. We houden rekening met de voorkeuren van de bewoners. Het weekmenu wordt in overleg samengesteld. We eten alle dagen verse groenten en vers fruit (de fruitschaal staat altijd uitnodigend, gevuld op tafel). We treffen samen met de bewoners de voorbereidingen voor het eten en er wordt samen met bewoners gekookt. We dekken de tafel met mooi linnen en eten ontspannen en gezellig. We zorgen voor goede mondverzorging. En houden, indien nodig, de stoelgang in de gaten om obstipatie te voorkomen. Als het nodig is of de bewoner het gewend is worden er maatregelen genomen om de stoelgang te bevorderen. Er is ruimte voor alcoholconsumptie.</p>

### Planning 2020

In het voorjaar van 2020 verrichten we onder bewoners, hun naasten en de zorgverleners van Hart van Zwaag onderzoek naar hun ervaringen met de kwaliteit van de persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

Dit leidt in mei 2020 tot een document waarin de kwaliteit en verbeterpunten voor de 2<sup>e</sup> helft van 2020 en 2021 beschreven staat.

### Wonen en welzijn

De vier thema's die het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheid zijn: zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam + verzorgde kleding, familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort. Deze thema's zijn leidend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van wonen en welzijn.

De resultaten op de vier thema's zijn hieronder beschreven.

Thema	Resultaat
Zingeving	<p>Bewoner ervaart aandacht voor specifieke levensvragen horende bij ouderdom en invulling van de laatste levensfase. Bewoner ervaart dat hij iets kan betekenen voor anderen. Daar waar mogelijk en wenselijk wordt verbinding gemaakt tussen bewoners. Er is regelmatig aandacht voor religie en spiritualiteit.</p>
Zinvolle tijdsbesteding	<p>Bewoners kunnen alle dagen deelnemen aan activiteiten (individueel en in groepsverband).</p>

	Bewoners worden gestimuleerd hun conditie te behouden en naar buiten te gaan wanneer zij dat willen. Bewoners ervaren dat zij een leven kunnen leiden dat zo veel mogelijk bij hen past.
Schoon en verzorgd lichaam + verzorgde kleding	Bewoner kan naar eigen wens en behoefte en in overleg met naasten de dagelijks verzorging van lichaam en kleding ontvangen.
Familie participatie en vrijwilligers	Familie en vrijwilligers zijn welkom, betrokken en op maat afgestemd en beschreven.
Wooncomfort	Kwaliteit van het wonen is hoog. Het is schoon, opgeruimd en gezellig in huis. Het huis is ingericht met eigen spullen. Er zijn altijd verse bloemen en planten in huis. Er wordt volop aandacht aan eten en gezellig tafelen besteed. Er wordt geklopt wanneer de bewoner op zijn kamer bezocht wordt.

In 2020 verrichten we onder bewoners, hun naasten en de zorgverleners van Hart van Zwaag onderzoek naar hun ervaringen met de kwaliteit van de persoonsgerichte zorg en ondersteuning.  
Dit leidt in mei 2020 tot een document waarin de kwaliteit en verbeterpunten voor de 2<sup>e</sup> helft van 2020 en 2021 beschreven staat.

## Veiligheid

### Resultaten

Onderwerp	Resultaat
Medicatie	Medicatieveiligheid. Naar aanleiding van het inspectiebezoek is het medicatiebeleid aangescherpt. We zijn allen zeer tevreden over de verbetering die we hebben gerealiseerd: Per dienst 1 zorgmedewerker verantwoordelijk voor het aanreiken van de medicatie. Aanreiken/innname wordt afgetekend op toedieningslijst. Medicatie wordt bewaard achter gesloten deur. Fouten worden gemeld, besproken en zijn uitgangspunt voor verbeterafspraken.
Antibiotica	Antibioticagebruik wordt geregistreerd en er is regelmatig contact met huisarts en uroloog in verband met behandeling blaasontsteking, antibioticagebruik en resistentie.
Decubitus	Decubitus: preventie van decubitus, aanwezigheid van decubitus. Indien er sprake is van bedlegerige bewoners wordt voortdurend gemonitord waardoor er niet of nauwelijks sprake is van decubitus. In 2019 is er driemaal sprake geweest van decubitus.
VBM	In 2019 werd in een enkel geval gebruik gemaakt van bedhekken of een hooglaaglaag bed om te voorkomen dat de betreffende bewoner uit bed valt of valt tijdens het opstaan. Deze maatregel werd in overleg met naasten in

	gebruik genomen en werd regelmatig geëvalueerd.
Ziekenhuisopnamen	Er zijn vier ziekenhuisopnames geweest.

### Leren en werken aan kwaliteit

De afgelopen 7 jaar heeft Hart van Zwaag de kwaliteit van haar zorg en ondersteuning aan haar bewoners tot zeer hoog niveau ontwikkeld. Echter, volgens de normen van de inspectie (en daarmee de branche) waren achterliggende beleidsdocumenten onvoldoende ontwikkeld.

Daar is de afgelopen tijd volop aan gewerkt en het heeft geresulteerd in een aantal beleidsdocumenten, een opleidingsplan en een kwaliteitssysteem.

Onderwerp	Stand van zaken
Scholing injecteren	Niveau helpende plus en hoger alle medewerkers geschoold.
Medicatiebeleid	Geïmplementeerd: resultaat is werken volgens en norm met nauwelijks fouten
Veilig Incidenten Melden	Beleid geïmplementeerd maakt deel uit van dagelijkse werkprocedures.
Meldcode huiselijk geweld	Beleid vastgesteld en medewerkers geïnformeerd.
Ontruiming	90% van het team is geschoold (BHV, ontruiming, EHBO en reanimeren)
Groepsprocessen en activiteiten	Activiteitenprogramma wordt 2x daags uitgevoerd. Groepsprocessen dagelijks onderwerp van gesprek bij beleid van de dag en aandachtspunten.
Vrijheidsbeperking en dwang	Indien nodig (uit veiligheidsoverweging en bij ontbreken alternatief) wordt vrijheidsbeperking in de vorm van bedhek of bewegingsmelder gebruikt. Gebruik altijd in overleg met bewoner en/of familie en regelmatig evalueren
Klachtenregeling	Vastgesteld en aan alle bewoners uitgedeeld. Lidmaatschap klachtenportaal zorg. 2019: geen klachten.
Kwaliteitssysteem	Ingevoerd.
Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	Naast dagelijkse praktijk en observaties leidend voor beleid in huis.

Te doen in 2020:

Hart van Zwaag is lid nog geen lid van een lerend netwerk. Hier zal in 2020 aandacht aan besteed worden.

### Leiderschap, governance en management

Er was in 2019 veel werk te doen. De keuze is gemaakt eerst de normen voor de zorg aan de bewoners volgens het kwaliteitskader en de plan do check act cyclus te implementeren.

Daarnaast is er veel energie uitgegaan naar het realiseren van een veilige warme en uitnodigende woonomgeving voor 16 bewoners.

Dit is goed gelukt.

In 2020 worden de aspecten met betrekking tot leiderschap, governance en management zoals beschreven in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg vertaald naar de organisatiestructuur van Hart van Zwaag en vervolgens zal gekeken worden wat dit betekent met betrekking tot leiderschap, governance en management.

### Personeelssamenstelling

Onderwerp	Resultaat
Voldoende en bekwaam personeel	Er wordt ruim voldaan aan de formulering in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Van 7.15 uur tot 23.00uur zijn er in ieder geval 4 zorgmedewerkers en 1 woonassistent werkzaam. Iedere ochtend is er huishoudelijk ondersteuning. In de nacht is er een wakkere nachtdienst. Er is 24 uur per dag een achterwacht in de nabijheid beschikbaar. Zij kan opgeroepen worden voor consultatie of een helpende hand.
Verpleegtechnische handelingen	Voor verpleegtechnische handelingen wordt het Medisch Technisch Handelen Team van Omring ingehuurd.
Samenwerking cliënt – contactpersoon en zorgverlener	Iedere bewoner beschikt over een actueel zorgplan. Deze wordt minimaal 2 maal per jaar geëvalueerd. Bij wijzigingen in de gezondheidssituatie, het mentaal welbevinden of het welzijn van de bewoner is er intensief contact met cliënt en contactpersoon zodat de zorgverlening afgestemd blijft op de gewijzigde behoeften van de bewoner.
Gebruik informatie	Er wordt veel aan het verzamelen van cliënt ervaringen gedaan om de persoonsgerichte zorg en ondersteuning voortdurend aan te passen aan de situatie van de bewoner.
Collegiale uitwisseling	Collegiale uitwisseling tbv. de zorgverlening en ondersteuning aan de bewoners (met apotheek, huisarts en andere behandelaars) vindt voortdurend plaats.
Toegankelijkheid kwaliteitsverslag	Hart van Zwaag heeft in 2019 een nieuwe website gekregen. Het kwaliteitsplan en -verslag zijn hierop te vinden en daarmee openbaar toegankelijk.

Te doen in 2020:

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg schrijft voor dat er minimaal een keer per jaar informatie over clientervaringen verzameld moeten worden middels erkende instrumenten. Dit wordt in 2020 opgepakt.

Ook wordt er in 2020 aandacht besteed aan deelname aan kennisnetwerken en kwaliteitsregistraties.