

2019

# Kwaliteitverslag Zorgcoöperatie

Accent



Accent Zorgcoöperatie

Raad van Bestuur Zorgcoöperatie Accent

1-5-2019

## Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Profiel zorgorganisatie.....	4
2.1 Algemene gegevens .....	4
2.2 Organogram .....	4
2.3 Visie .....	4
2.4 Kernwaarden .....	5
2.5 Omschrijving doelgroepen en type zorgverlening.....	5
3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	6
3.1 ‘Compassie en uniek-zijn’ .....	6
3.2 Autonomie en zorgdoelen.....	6
4. Wonen en welzijn .....	7
4.1 Zingeving .....	7
4.2 Zinnvolle dagbesteding.....	7
4.3. Schoon en verzorgd lichaam .....	7
4.4. Familieparticipatie en inzet van vrijwilligers .....	7
4.5. Wooncomfort .....	7
5. Veiligheid.....	8
5.1. Medicatieveiligheid .....	8
5.2. Decubituspreventie .....	8
5.3. Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen .....	8
5.4. Preventie van acute ziekenhuisopnamen.....	9
6. Leren en werken aan kwaliteit .....	10
6.1 Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS).....	10
6.2 Kwaliteitsplan- en kwaliteitsverslag .....	10
6.3 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners .....	10
6.4 Lerend netwerk .....	10
7. Leiderschap, governance en management .....	11
7.1 Leiderschap en goed bestuur .....	11
7.2 Cliëntenraad .....	11
8. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel).....	12
8.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht.....	12
8.2 Specifieke kennis en vaardigheden .....	12
8.3 Reflectie, leren en ontwikkelen.....	12
9. Gebruik van hulpbronnen .....	14
9.1 Technologische hulpbronnen .....	14
9.2 Materialen en hulpmiddelen.....	14
9.3 Facilitaire zaken .....	14
9.4 Financiën en administratieve organisatie .....	14
9.5. Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten .....	14
10. Gebruik van informatie .....	15
10.1 Gegevensbescherming (AVG).....	15
10.2 Clienttevredenheidsonderzoek 2018 .....	15

## 1. Inleiding

Dit Kwaliteitsverslag beoogt te laten zien dat er in 2018 op verschillende terreinen hard gewerkt is binnen Zorgcoöperatie Accent. Op het gebied van professionalisering, deskundigheid, participatie van zowel medewerkers als cliënten of hun vertegenwoordigers. Ook de cliëntenraad is opgezet en in bedrijf.

Nog niet alle doelen zijn 'gehaald' in 2018. Zorggroep Marijke was beduidend meer tijd dan geschat kwijt aan een goede inrichting van het nieuwe digitale systeem Nedap. Deze exercitie moest naast alle andere werkzaamheden worden gedaan. De certificering schoof hierdoor op. Echter, aan het einde van het jaar is Nedap gecertificeerd en is dan de fase van rendement aangebroken.

Binnen Woonzorgcentrum Edelweiss is ook in 2018 een start gemaakt met verschillende verbetertrajecten (o.a. palliatieve zorg, totale bewoner in kaart brengen). Deze zijn inmiddels afgrond of in volle gang. In 2019 hoopt men op deze goede weg verder te gaan.

Zorgcoöperatie Accent wil zich in dit Kwaliteitsverslag presenteren en tevens verantwoorden voor de onderwerpen die met visie en strategie zijn opgepakt, herhaald en geëvalueerd. In de dagelijkse weerbarstige realiteit van de zorgpraktijk doet zij, ook in 2019, voortdurend haar best om door middel van een cyclische bedrijfsvoering haar kwaliteit te verhogen en te waarborgen.

W. Abrahamse en A. Boogaard  
Raad van Bestuur Zorgcoöperatie Accent

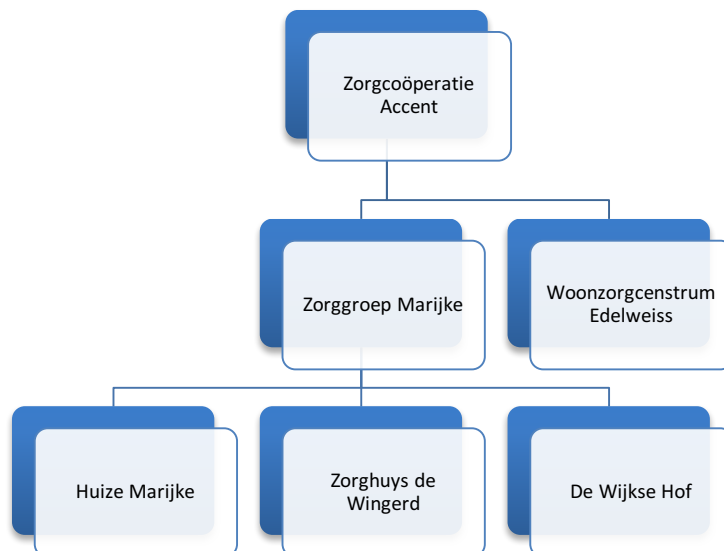
## 2. Profiel zorgorganisatie

### 2.1 Algemene gegevens

Naam:	Zorgcoöperatie Accent
Adres:	Kortenburglaan 4, 3941 HR Doorn
KvK-nummer:	60891696
AGB-code:	75752311
E-mailadres:	info@zorgcooperatieaccent.nl
Website:	www.zorgcooperatieaccent.nl
Raad van Bestuur:	dhr. W. Abrahamse & dhr. A. Bogaard

### 2.2 Organogram

Zorgcoöperatie Accent UA (ZC Accent) is een samenwerkingsorganisatie voor kleinschalige woonzorgvoorzieningen in de regio Utrechtse Heuvelrug en directe omgeving. De coöperatie wordt gevormd door Woonzorgcentrum Edelweiss te Doorn en drie locaties van Zorggroep Marijke (Huize Marijke, Zorghuys de Wingerd en de Wijkse Hof):



### 2.3. Visie

ZC Accent:

- wil haar leden faciliteren en gezamenlijk optrekken bij de inkoop van zorg en zorg gerelateerde producten en diensten;
- wil haar cliënten optimaal ondersteunen om zelfredzaam te blijven en eigen regie te voeren.
- dementerende ouderen, waar mogelijk, worden gestimuleerd te blijven participeren in de eigen leefomgeving (o.m. sociale relaties en kerk);
- onderschrijft het principe dat de zorg voor de cliënt wordt georganiseerd, en niet de cliënt voor de zorg.

## 2.4 Kernwaarden

De leden van Accent leveren gekwalificeerde zorg vanuit een (christelijke) levensvisie waarbij sprake is van een open toelatingsbeleid naar cliënten toe. De gedeelde kernwaarden van de leden zijn:

- *'thuis' bieden in een kleinschalige, huiselijke en veilige omgeving aan mensen die niet meer zelfstandig kunnen wonen;*
- *'persoonsgerichte zorg': zorgverlening door een klein vast team aan medewerkers die hun bewoners en familieleden ook écht kennen, waardoor bewoners zich gekend voelen;*
- *integriteit: eerlijk, betrouwbaar en transparant handelen. De cliënt kan ervan op aan in de zorginstelling;*
- *kwaliteitsbeheersing: continuïteit in aanbieden van een hoogwaardige kwaliteit van zorgverlening die gericht is op de grootst mogelijke zelfredzaamheid van de cliënt. Beheersing vindt plaats middels het op alle niveaus naleven van de PDCA-cyclus.*

## 2.5 Omschrijving doelgroepen en type zorgverlening

Cliënten van ZC Accent betreffen allen ouderen die niet meer zelfstandig kunnen of willen wonen in verband met somatische of psychogeriatrische (PG) problematiek. Binnen ZC Accent zijn wonen en zorg gescheiden. Cliënten huren een kamer en maken gebruik van aanvullende services. Het grootste percentage cliënten van ZC Accent ontvangt Zorg In Natura (ZIN) middels een 'Volledig Pakket Thuis' (VPT). ZC Accent levert haar cliënten begeleiding, verpleging en verzorging, gebaseerd op de zorgzwaartepakketten (ZZP's) VVT 4,5,6,7, 8 of 10.



### 3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

#### 3.1 'Compassie en uniek-zijn'

Binnen de woonvoorzieningen wordt gewerkt met persoonlijke dossiers en plannen. Hierin is ook te lezen wat het levensverhaal van de cliënt is om ook de geschiedenis – vaak zo anders dan de huidige situatie – te kennen en mee te nemen in het opbouwen van een zorgrelatie waarin vertrouwen aanwezig is. De familie of andere naasten zijn hierin betrokken. Zij kennen immers de cliënt vaak al lange tijd. Er zijn Multi Disciplinaire Overleggen (MDO's) met cliënten en/of familie gehouden om de zorg te kunnen evalueren en bij te stellen waar dat nodig is. De dagbesteding is in ontwikkeling om steeds meer persoonsgericht te gaan werken. De scholing die in 2018 is aangeboden (meerdaagse cursus dementie van Ervarea) is ook op dit uitgangspunt gebaseerd.

#### 3.2 Autonomie en zorgdoelen

Medewerkers waren er ook in 2018 op gericht om de zelfredzaamheid van cliënten zo lang mogelijk in stand te houden. Overleg hierover vond plaats met zowel de cliënt, als met vertegenwoordigers/familie. De wensen rondom palliatieve zorg en het levenseinde zijn in 2018 binnen Zorggroep Marijke beter in kaart gebracht. Hiertoe hebben enkele verpleegkundigen en verzorgenden de opleiding 'palliatieve zorg' aan het ROC gevolgd. Tevens heeft ZC Accent zich aangesloten bij het Netwerk Palliatieve zorg Utrecht e.o. Hierdoor wordt betrokkenheid en deskundigheidsbevordering vergroot. Deelnemers nemen zelf zitting in bijeenkomsten en kunnen scholingsactiviteiten volgen. Er is een formulier ontwikkeld dat de wensen t.a.v. de laatste levensfase in kaart brengt en er is een start gemaakt met de toepassing hiervan. In 2019 zullen medewerkers verder geschoold worden op het gebied van zorg in de laatste levensfase.



## 4. Wonen en welzijn

### 4.1 Zingeving

Op het gebied van zingeving was er in 2018 nog verdieping mogelijk binnen ZC Accent. Hoewel de naburige kerken een groot deel van de geestelijke verzorging op zich nemen, komt een deel van deze verzorging op de medewerkers neer. Daarom is in 2018 een meerdaagse cursus belevingsgerichte zorg voortgezet met aandacht voor observatie en gespreksvoering. Dit verhoogde de deskundigheid en vaardigheden van medewerkers op het gebied van zingeving.

### 4.2 Zinvolle dagbesteding

Er werd al aandacht besteed aan een zinvolle tijdbesteding binnen ZC Accent. Cliënten kunnen op hun eigen tijd naar buiten gaan en worden gestimuleerd om binnen- en buitenshuis te bewegen. Ook worden er dagelijks groepsactiviteiten aangeboden, die aansluiten bij de wensen en behoeften van cliënten. In het cliëntendossier werd in 2018 verdieping aangebracht m.b.t. het opstellen van een overzicht en verschillende gewenste en relevante activiteiten voor elke cliënt. Ook werd de betrokkenheid van familie vergroot en de individuele cliënt beter in kaart gebracht. Dit werd gedaan door toepassing van nieuwe formulieren en het werken met een benaderingsadvies of presentatie van een 'paspoort' van cliënten. De samenwerking met activiteitenbegeleiders werd geïntensiveerd en voor bewoners en familie werden meerdere gezamenlijke activiteiten georganiseerd. In Edelweiss werd in 2018 gebruik gemaakt van de 'beweegtas' van Quarijn. Deze leentas met daarin voorwerpen voor sport- en spel werd meerdere keren per week ingezet bij groepsactiviteiten met bewoners.

### 4.3. Schoon en verzorgd lichaam

Door de kleinschalige setting en juiste personeelsbezetting in de huizen van ZC Accent was er ook in 2018 voldoende tijd om cliënten te (begeleiden bij) wassen en aankleden. Door het werken met kleine teams van vaste medewerkers wordt bewerkstelligd dat cliënten tijdens de ADL een 'vast' gezicht zien, die bekend is met de wensen en behoeften op het gebied van wassen en aankleden. De wensen en behoeften van cliënten op het gebied van kleding en persoonlijke verzorging werden van elke cliënt vastgelegd in het zorgleefplan en de ADL-lijst.

### 4.4. Familieparticipatie en inzet van vrijwilligers

In 2017 werd al begonnen met het vergroten van de familieparticipatie en inzet van vrijwilligers binnen ZC Accent. In 2018 is men hiermee verder gegaan en is de hulp van familie bij nieuwe cliënten besproken en vastgelegd in het dossier. Daarna werd de betrokkenheid van familie meer ingebed in de dagelijkse praktijk. Vaste medewerkers kennen familieleden die regelmatig komen en hebben (steeds meer) oog/oor voor hen. Het vastleggen van een helder mantelzorgbeleid wordt een punt van aandacht in 2019.

### 4.5. Wooncomfort

In De Wijkse Hof zijn vele meubels opnieuw bekleed. Ook zijn er nu drie tafels voor het eten hetgeen meer rust en differentiatiemogelijkheden geeft tijdens de maaltijd. De tuin van Zorghuys de Wingerd heeft een hoek met nieuw meubilair gekregen waar de 'tuinmedewerker' de mensen regelmatig uitnodigt. Er zijn plantenbakken op hoogte aangeschaft waar samen met enkele bewoners wordt getuinierd. In Edelweiss is een kippenhok geplaatst, waar cliënten dagelijks verse eitjes van kunnen krijgen. Ook is er dankzij giften een Beleef TV aangeschaft voor in de woonkamer. In Huize Marijke zijn dakplatanen geplant, er is een overdekt zitgedeelte gemaakt en er zijn zonneschermen vernieuwd. Tevens is hier een tuinbank met parasol geplaatst.

## 5. Veiligheid

Wat betreft de basisveiligheid stelt ZC Accent elk kwartaal de cijfers vast omtrent de onderwerpen medicatie, decubitus, VBM (vrijheidsbeperkende maatregelen) en ziekenhuisopnamen. Deze worden tijdens elke vergadering van de RvB vergeleken en besproken. Aangezien ZC Accent een kleine zorgcoöperatie is en de data beperkt zijn, is het niet mogelijk om significante verschillen aan te tonen in de gemeten cijfers. Ook wordt elke cliënt binnen ZC Accent persoonlijk gekend, waardoor maatwerk van toepassing is. Om deze twee redenen richt ZC Accent zich in 2019 voornamelijk op de 'kwaliteit' i.p.v. 'kwantiteit' en wordt geen grote waarde gehecht aan louter cijfers. Medicatieveiligheid en evaluatie of preventie van decubitus en VBM vormden echter wel een belangrijk onderdeel in de persoonlijke halfjaarlijkse zorgevaluatie van elke cliënt.

### 5.1. Medicatieveiligheid

De cijfers m.b.t. medicatiefouten en de toelichting daarop zijn te vinden in bijlage 1.

- Medicatieveiligheid  
Elk (half) jaar wordt tijdens een MDO de medicatie van elke cliënt uitvoerig besproken door huisarts, verpleegkundige en familie, eventueel met Specialist Ouderengeneeskunde en met hulp van de apotheek. MIC's werden in 2018 per huis systematisch verzameld en geanalyseerd en besproken in de MIC-commissie en het teamoverleg.
- Antipsychoticagebruik en antibioticagebruik  
Het zo minimaal mogelijk inzetten van antipsychotica en antibiotica werd in 2018 opgepakt tijdens de MDO's binnen ZC Accent. Huisarts, specialist ouderengeneeskunde en/of psycholoog worden hierbij betrokken. Het goed in kaart brengen van een cliënt heeft ZC Accent geholpen om bij onrustige cliënten de juiste (dosering aan) prikkels te kunnen geven om zo inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen of kalmerende middelen te voorkomen. In Edelweiss zag men bijvoorbeeld in 2018 opvallend veel nieuwe cliënten met klachten van onrust en verwardheid. Door de inzet van een goede dagstructuur en de juiste prikkels (bijv. wandelen in de tuin of samen eten koken) kon men in veel gevallen volstaan met geen of een minimale hoeveelheid kalmerende middelen.

### 5.2. Decubituspreventie

De cijfers m.b.t. decubitus en de toelichting daarop zijn te vinden in bijlage 1.

- Risicosignalering  
Huidletsel, voedingstoestand, mondzorg, valgevaar en continentie worden bij opname en bij noodzaak (o.b.v. inzicht verpleegkundige) bij elke cliënt gemeten door middel van een risicosignalering. Maatregelen die genomen worden naar aanleiding van deze risicosignalering worden opgenomen in de zorgleefplannen van cliënten.
- Aanwezigheid van decubitus  
Door de directe inzet van antidecubitusmateriaal, het regelmatig wisselen van houding en een goede wondzorg (soms met inzet van een wondverpleegkundige) probeert ZC Accent decubitus te voorkomen of ontwikkeling naar een volgens stadium tegen te houden.

### 5.3. Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

De cijfers m.b.t. vrijheidsbeperkende maatregelen en de toelichting daarop zijn te vinden in bijlage 1.

- Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM)  
Inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen wordt binnen ZC Accent pas toegepast als er geen andere mogelijkheden zijn en de veiligheid van een cliënt in het gedrang komt. Elke locatie heeft hiervoor haar eigen protocol. Bij de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen



wordt binnen ZC Accent altijd eerst gekozen voor de meest ingrijpende variant: bijvoorbeeld een sensor of een gps-zender. Edelweiss heeft in 2018 een gps-systeem aangeschaft.

- Evaluatie vrijheidsbeperkende maatregelen  
Minimaal elk half jaar werd elke VBM bij een cliënt geëvalueerd middels een formulier tijdens een (zorgplan)gesprek of MDO met verpleegkundige, huisarts en cliënt of familie.

#### **5.4. Preventie van acute ziekenhuisopnamen**

De cijfers m.b.t. acute ziekenhuisopnamen en de toelichting daarop zijn te vinden in bijlage 1.

## **6. Leren en werken aan kwaliteit**

### **6.1 Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)**

Binnen Zorggroep Marijke heeft men zich in 2018 primair gericht op de digitalisering: de omzetten van papieren naar digitale dossiers. Er is een goede start gemaakt met het opzetten van een KMS. Binnen Edelweiss is het KMS intern voortgezet. Er is gezocht naar een externe partij voor de certificering, maar deze bleek te prijzig. Andere partijen pasten niet bij de kleinschaligheid binnen Edelweiss.

### **6.2 Kwaliteitsplan- en kwaliteitsverslag**

In 2018 is tijdens elke vergadering van de RvB de verbeterparagraaf n.a.v. het Kwaliteitsplan 2018 besproken. Hierin worden elk kwartaal de belangrijkste vorderingen ten aanzien van de kwaliteitsdoelen van 2018 weergegeven en besproken. Deze verbeterparagraaf vormt daarmee tevens de basis voor het uiteindelijke Kwaliteitsverslag. In 2019 zal deze structuur worden voortgezet.

### **6.3 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners**

De voortgang van de doelstellingen uit Kwaliteitsplan van 2018 zijn besproken tijdens periodieke teamoverleggen binnen ZM Marijke. Ook is binnen ZM Marijke het werken met aandachtsvelders uitgewerkt en daarbij de koppeling met het Kwaliteitsplan gemaakt. Binnen Edelweiss blijkt het lastig om medewerkers te betrekken bij het Kwaliteitsplan. Wel komt het Kwaliteitsplan regelmatig aan de orde tijdens het teamoverleg. Net als ZM Marijke is Edelweiss eind 2018 gestart met 'Waardigheid en Trots op locatie'. Dit was een goede zet, want door de bijbehorende zelfanalyse zijn medewerkers meer betrokken geraakt bij het Kwaliteitsplan en de invloed hiervan op de dagelijkse zorgverlening en kwaliteit.

### **6.4 Lerend netwerk**

De eerste bijeenkomst van het Lerend Netwerk heeft plaatsgevonden in juni 2018. Het Lerend Netwerk bestaat uit Zorggroep Marijke, WZC Edelweiss, L'Abri en Zonneburg. In 2018 was men duidelijk nog zoekend hoe en op welke terreinen samen te werken. Openheid is daarbij een voorwaarde. Kwaliteitsplannen werden eind 2018 gedeeld en enkele onderwerpen besproken. Het eventueel samenwerken op het gebied van scholing zal een volgende stap in 2019 zijn.

## 7. Leiderschap, governance en management

### 7.1 Leiderschap en goed bestuur

Gezien de kleine omvang van ZC Accent, is de RvB nauw betrokken bij de directe zorgverlening. Men weet wat er speelt op de werkvloer en kan daardoor snel en doeltreffend ingrijpen. Een cultuur waarin fouten kunnen worden gemaakt om van te leren wordt ondersteund. Management is direct betrokken op de zorgverlening en geeft het goede voorbeeld qua gedrag. Er wordt gelegenheid gegeven tot medezeggenschap en inspraak van zowel cliënten en hun familieleden als medewerkers. Personeelsbezetting wordt bekeken en zo nodig aangepast in relatie tot de wisselende doelgroep. Goed bestuur wordt ook uitgeoefend in goede financiële bedrijfsvoering: opstellen van begroting, jaarverslag en verantwoord omgaan met gelden. Dit geldt met name voor de leden afzonderlijk, daar de financiële verantwoording voor beide organisatie apart is georganiseerd en niet in Zorgcoöperatie Accent.

In 2018 heeft de RvB van ZC Accent meer structuur aangebracht en openheid van zaken gegeven. Medewerkers werden betrokken bij nieuwe of aan te passen beleidsstukken en protocollen als het om vakinhoudelijke processen ging. Daarnaast zijn met hen de kernwaarden van de organisatie doorgenomen. In 2018 is met de Raad van Commissarissen (RvC) tevens de Governance Code tegen het licht gehouden en is – met behulp van een extern adviseur - besproken wat deze betekent voor de coöperatie.

### 7.2 Cliëntenraad

In 2018 kwamen cliëntenraad en RvB diverse keren samen. Langzamerhand is er meer structuur gekomen in deze overlegbijeenvakkomsten. De cliëntenraad volgde in 2018 de vorderingen in de verbeterparagraaf van het Kwaliteitsplan 2018 op de voet. De cliëntenraad wilde daarnaast meer openheid en toelichting m.b.t. het financiële gedeelte van de coöperatie. Ook hield de cliëntenraad regelmatige praktische zaken (brandveiligheid, eten/drinken) tegen het licht. Al met al is de cliëntenraad zeer waardevol gebleken voor de coöperatie als het gaat om kwaliteit en veiligheid.

## 8. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

### 8.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Binnen ZC Accent zijn tijdens intensieve zorgmomenten altijd minimaal twee zorgverleners aanwezig om deze taken te verrichten. In verband met de kleinschaligheid van de huizen van ZC Accent is elke medewerker voor cliënten 'een vertrouwd gezicht' die van de achtergrond en persoonlijke wensen op de hoogte is. De achtergrond en persoonlijke wensen van cliënten zijn in 2018 binnen ZC Accent beter in kaart gebracht in de vorm van een benaderingsadvies, paspoort of dagagenda. De inzet van vrijwilligers (medewerkers) in de avonden is binnen ZC Accent in 2018 uitgebreid.

Binnen ZG Marijke zijn op een locatie meer uren ingezet in de avond met eigen medewerkers (langere dienst). De invulling van deze dienst is gericht op meer activiteiten met bewoners, waardoor hun welzijn verhoogd is. Op een andere locatie zijn voor een aantal uren extra ongeschoolde betaalde medewerkers ingezet, omdat er geen vrijwilligers beschikbaar waren. Een extra vrijwilliger is aangetrokken.

Binnen Edelweiss is op vier vaste avonden in de week inmiddels extra hulp in de woonkamer en in de keuken in de vorm van betaalde krachten en vrijwilligers. Het kwaliteitsbudget voor extra personeel zal in 2019 gebruikt worden voor een keukendienst in de avond in Edelweiss. Een voorbeeldrooster is hiervoor gedeeld in 2018 en besproken tijdens het teamoverleg.

### 8.2 Specifieke kennis en vaardigheden

Binnen ZC Accent is voldoende bevoegd en bekwaam personeel aanwezig dat aansluit bij de zorgvragen- en behoeften van cliënten. Indien noodzakelijk, zijn een BIG-geregistreerde verpleegkundige en huisarts(enpost) binnen 30 minuten ter plaatse. In 2018 zijn er goede contacten onderhouden met Quarijn. Sinds februari 2019 maakt Edelweiss gebruik van de 24/7 verpleegkundige achterwacht van deze organisatie.

### 8.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

Om te kunnen garanderen dat elke VIG'er of verpleegkundige bekwaam en bevoegd is en blijft, dient elke VIG'er of verpleegkundige zich elke 3 jaar te laten scholen en toetsen in de meest voorkomende verpleegtechnische handelingen. Separaat is er voor alle medewerkers een jaarlijks scholingsplan beschikbaar met verplicht te volgen scholingen en klinische lessen. Onderstaande scholingen en cursussen zijn door medewerkers in 2018 gevolgd:

#### WZC Edelweiss

1. Opleiding palliatieve zorg
2. Opleiding GVP
3. E-learning rapporteren
4. E-learning hygiëne en infectiepreventie
5. Klinische les 'vormen van dementie'
6. Klinische les 'hygiëne en infectiepreventie'
7. Cursus hartfalen
8. Cursus bewegen
9. Klinische les delier
10. BHV-cursus

#### Zorggroep Marijke

1. Opleiding GVP
2. Coaching omgaan met dementerenden
3. Medicatiebijscholing Helpenden +
4. Klinische les 'zorg rondom het levenseinde en na het sterven'
5. Klinische les 'familieparticipatie'
6. Workshop Fysieke belasting
7. Coaching omgaan met onbegrepen gedrag
8. Scholing Nedap
9. Klinische les voeding
10. Themadag activiteitenbegeleiders
11. Opleiding EVV

## 12. Klinische les 'hulpverlening bij NAH (niet aangeboren hersenletsel)

Het bijwonen van een MDO door een EVV is vanzelfsprekend binnen ZC Accent. Tijdens de jaarlijkse functioneringsgesprekken komt competentie-en loopbaanontwikkeling aan orde. Bovenstaande is vastgelegd in het scholingsbeleid van zowel WZC Edelweiss als Zorggroep Marijke. In 2018 is op gezette tijden meelopen bij een collega-organisatie besproken in het Lerend Netwerk. Hiervoor heeft ZC Accent nog geen concrete stappen kunnen zetten door de afwezigheid van managers en bestuurders van de andere organisaties tijdens vergaderingen van het Lerend Netwerk. In 2019 zullen zij wel aanwezig zijn bij deze bijeenkomsten en kunnen er wellicht knopen worden doorgehakt.

## 9. Gebruik van hulpbronnen

Binnen Zorgcoöperatie Accent zijn er allerlei factoren die invloed hebben op de uitvoering van de zorg, het wonen en de wijze van borgen van veiligheid. Aandacht hebben de volgende onderwerpen:

### 9.1 Technologische hulpbronnen

In 2018 is binnen ZG Marijke een start gemaakt met omzetten van papieren dossiers naar digitale dossiers in Nedap. Nedap is daarvoor in 2018 ingericht door en op maat gemaakt. Edelweiss heeft eind 2018 besloten zich aan te sluiten bij de Nedap-omgeving van ZG Marijke en niet meer te werken met CuraWeb. Tevens heeft Edelweiss eind 2018 een abonnement afgesloten bij Microsoft 365. Hierin zullen de protocollen, het intranet en de mailfunctie voor medewerkers worden gerealiseerd.

### 9.2 Materialen en hulpmiddelen

In de locaties zijn materialen en hulpmiddelen conform wetgeving beschikbaar en opgeborgen. Keuringen van middelen vinden jaarlijks of zo nodig eerder plaats.

### 9.3 Facilitaire zaken

Deze zijn geregeld en opgenomen in de dagelijkse bedrijfsvoering. Jaarlijks worden er divers interne audits uitgevoerd en naar aanleiding daarvan worden zo nodig maatregelen genomen. Binnen Edelweiss zijn deze verzameld in het project 'Interne Audit 2018'.

### 9.4 Financiën en administratieve organisatie

Administratie op het gebied van indicatie en zorginkoop werden in 2018 in samenwerking met Accolade Zorggroep geregeld. Dit ging naar alle tevredenheid. In 2019 zal, met de overgang naar Nedap, afscheid worden genomen van Accolade Zorggroep. Beide leden van ZC Accent hadden in 2018 een eigen accountant en financiële administratie.

### 9.5. Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten onderhielden de leden van ZC Accent in 2018 met diverse apotheken, huisartsen, tandartsen en zorgorganisaties QuaRijn en Accolade. ZC Accent maakte 2018 gebruik van de aan laatstgenoemde partijen verbonden specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist en logopedist.

## 10. Gebruik van informatie

### 10.1 Gegevensbescherming (AVG)

WZC Edelweiss en ZG Marijke hebben zich in 2018 beiden aangesloten bij Stichting Privacyzorg in het kader van de AVG. Bij deze stichting kunnen beiden terecht voor ondersteuning op het gebied van privacywetgeving, maar ook een verwerkingsregister en een Functionaris Gegevensbescherming zijn via deze stichting geborgd.

### 10.2 Clienttevredenheidsonderzoek 2018

ZC Accent heeft in 2018 een eigen cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgezet onder haar cliënten. De vragen uit dit onderzoek zijn gebaseerd op de onderwerpen van kwaliteitskader. Binnen WZC Edelweiss waren er 4 reacties en als rapportcijfer gaf men Edelweiss een 7.8. Dit waren te weinig reacties om hier significante conclusies aan te kunnen verbinden. Onderstaand de punten waarop Edelweiss minder scoorde (1x cijfer 6 en 2x cijfer 7 en 1x cijfer 8 OF 1x cijfer lager dan een 6):

- Christelijke identiteit/ levensovertuiging: christelijke identiteit is minder herkenbaar en aannamebeleid is te breed volgens deze deelnemer.
- Aansluiting activiteiten bij wat u leuk vindt: individuele afstemming kan beter.
- Voldoende informatie over het beleid rondom het einde van het leven (levenseinde): informatievoorziening kan beter.