

2019

Kwaliteitsverslag Zorgcoöperatie

Accent



Accent Zorgcoöperatie

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	8
5. Veiligheid.....	9
5.1. Medicatieveiligheid.....	9
5.2. Decubituspreventie	9
5.3. Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen	9
5.4. Preventie van acute ziekenhuisopnamen.....	10
6. Leren en werken aan kwaliteit	11
6.1 Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS).....	11
6.2 Kwaliteitsplan- en kwaliteitsverslag.....	11
6.3 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners.....	11
6.4 Lerend netwerk.....	11
7. Leiderschap, governance en management	12
7.1 Leiderschap en goed bestuur.....	12
7.2 Cliëntenraad	12
8. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	13
8.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht	13
8.2 Specifieke kennis en vaardigheden.....	13
8.3 Reflectie, leren en ontwikkelen	13
9. Gebruik van hulpbronnen	15
9.1 Technologische hulpbronnen	15
10. Gebruik van informatie	16
10.1 Gegevensbescherming (AVG)	16
10.2 Cliënttevredenheid.....	16
10.3 Delen van informatie met medewerkers.....	16

1. Inleiding

Niet zonder enige trots presenteren wij hierbij ons Kwaliteitsverslag 2019. In dit verslag leggen wij verantwoording af voor alle ontwikkelingen binnen de zorgcoöperatie Accent UA. Ook in 2019 is er vooruitgang geboekt op het gebied van professionalisering, deskundigheid en betrokkenheid van medewerkers en vertegenwoordigers van cliënten.

Zo is om de medewerkers nog beter van dienst te kunnen zijn in 2019 het softwaresysteem Nedap ONS aangekocht als Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Saillant daarbij is dat de medewerkers volop inspraak hebben gekregen in opzet en aanpassing van het softwaresysteem. Inmiddels wordt Nedap ONS intensief gebruikt voor de vastlegging van zorgdossiers en het maken van dienstenroosters. Een grotere betrokkenheid van familie en vertegenwoordigers werd gestimuleerd door de koppeling van Nedap ONS met CarenZorgt. Van deze functionaliteit wordt steeds meer gebruikgemaakt om de zorgverlening aan hun familieleden op de voet te kunnen volgen. Hun grotere betrokkenheid komt verder tot uiting in het plaatsen van berichten, tips en opmerkingen aan onze medewerkers.

Uiteraard is bovenstaande een kleine greep uit alle positieve ontwikkelingen. Toch is 2019 ook een jaar van zorg geweest. Niet in de laatste plaats door toenemende krapte van de arbeidsmarkt. Veel creativiteit en vindingrijkheid werd van leidinggevendenden verwacht om alle roosters voor de diensten overdag en 's nachts weer ingevuld krijgen. Voor hun inzet en toewijding zijn we erg dankbaar. Toch moest nog niet zelden een beroep worden gedaan op relatief dure invalkrachten.

Ook in het toezicht op de zorgcoöperatie wijzigde zich een en ander. Waar de cliëntenraad -gelukkig - zonder enige problemen haar taak heeft mogen uitvoeren, daar kreeg de Raad van Commissarissen met enige strubbelingen te maken. Twee commissarissen stapten op, waardoor nieuwe kandidaten moesten worden gezocht en werden gevonden. Hun termijn zal wat Accent betreft van korte duur zijn, omdat uit organisatorische, administratieve en economische redenen de zorgcoöperatie per 1 januari 2021 wordt opgeheven.

Vanaf bovengenoemde datum zullen de Zorggroep Marijke en WZC Edelweiss BV elk hun eigen weg inslaan. De voorbereidende werkzaamheden, waaronder de aanvraag van een WTZi-toelating, zijn reeds in gang gezet. Dat neemt niet weg dat beide organisaties zullen blijven samenwerken waar dat mogelijk is en dit uiteraard in het belang is van de kwaliteit van hun zorgverlening aan hun cliënten.

Wat dat laatste betreft is er veel bereikt in achterliggende jaren. Onze dank gaat daarbij uit naar alle medewerkers, in het bijzonder de kwaliteitsmanagers, die Accent op het kwaliteitsniveau hebben gebracht waar de zorgcoöperatie nu staat. En dat geeft vertrouwen voor de komende jaren.

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

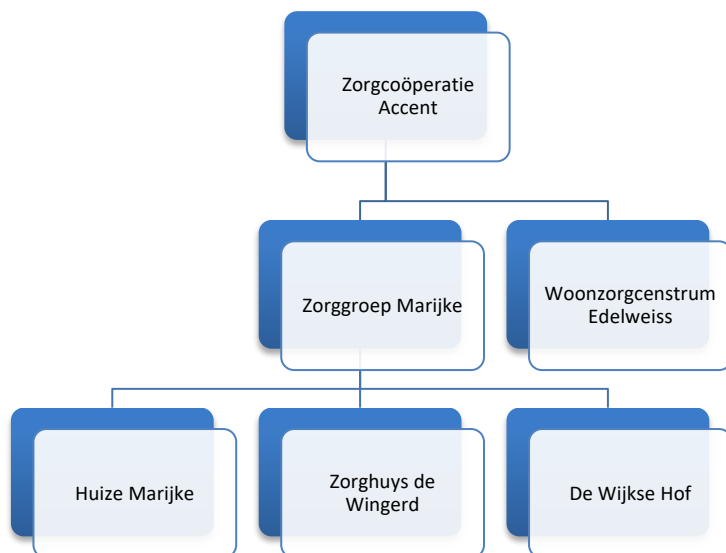
2. Profiel zorgorganisatie

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.
- Wil dementerende ouderen, waar mogelijk, stimuleren om 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. Het grootste percentage cliënten van ZC Accent ontvangt Zorg In Natura (ZIN) middels een 'Volledig Pakket Thuis' (VPT). Een kleiner percentage maakt gebruik van zorg met verblijf. 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 van ZC Accent wordt elke bewoner écht gekend doordat er met kleine teams van vaste gezichten wordt gewerkt. In het elektronisch cliënten dossier (ECD) Nedap, waarmee ZC Accent vanaf 2019 is gaan werken, wordt niet alleen zorginhoudelijke, maar ook persoonlijke informatie vastgelegd. Hiervoor ontwikkelde ZC Accent zelf vragenlijsten en ook de dagagenda van Nedap bood hierin een uitkomst. Familie werd betrokken bij dit proces tijdens de intake. Op deze manier is in 2019 voor elke bewoner een uniek en volledig dossier gecreëerd, met daarin niet alleen actuele zorginhoudelijke informatie, maar ook informatie over de achtergrond, interesses en de manier van omgang met een bewoner.

De kleine teams van vaste medewerkers hebben er in 2019 alles aan gedaan om deze persoonsgerichte zorg in praktijk tot uitvoering te brengen. En met succes: Woonzorgcentrum Edelweiss werd in mei 2019 bezocht door de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en scoorde goed op het onderwerp persoonsgerichte zorg.

3.2 Autonomie en zorgdoelen

In 2019 zijn er, met de komst van Nedap, flinke stappen gemaakt wat betreft autonomie en zorgdoelen. Voor het opstellen van het zorgplan (met zorgdoelen) zijn vragenlijsten ontwikkeld, waarmee de bewoner in zijn geheel in kaart kan worden gebracht. De betrokkenheid van familie of vertegenwoordigers is nodig om deze informatie te kunnen verkrijgen. De input van de vragenlijsten maakte dat er in het zorgplan scherpe doelen werden opgesteld. Het verfijnen van de vragenlijsten en zorgdossiers was gedurende 2019 een proces, waarbij de input van direct betrokken medewerkers het uitgangspunt vormde. Edelweiss maakte bijvoorbeeld samen met medewerkers de werkinstructie dossiervoering: in deze instructie werd een mooie basis voor de PDCA-cyclus voor dossiers gelegd. Binnen Zorggroep Marijke werd o.a. de lijst m.b.t. gebruik van psychofarmaca gemaakt.

De betrokkenheid van familie en vertegenwoordigers werd verder geborgd door de koppeling met CarenZorgt. In Edelweiss maakte de meerderheid van de families eind 2019 gebruik van deze koppeling. De functies van CarenZorgt werden tevens steeds beter benut door families: waar men in het begin vooral nog alleen de rapportages meelas, plaatste men eind 2019 regelmatig berichten aan medewerkers met tips of vragen over de zorg voor hun familielid. Zo werd de zorg aan bewoners steeds meer een gedeelde zorg, met nauwe betrokkenheid van de familie.



4. Wonen en welzijn

4.1 Zingeving

De geestelijke verzorging binnen ZCAccent wordt verzorgd door medewerkers en naburige kerkgenootschappen. Medewerkers zijn hiervoor in 2018 al getraind door een meerdaagse cursus belevingsgerichte zorg. Zingeving en levensvragen tijdens de laatste levensfase waren een verbeterpunt voor 2019. Zorggroep Marijke maakte een formulier 'intake laatste zorg' en integreerde dat in het inhuizingsproces. Zo werd dit onderwerp tijdig bespreekbaar gemaakt bij bewoner en familie. Tevens werd er een aandachtsvelder aangesteld die het format 'collegiale consultatie Palliatieve Zorg' opstelde, doorontwikkelde met de groep en hiermee aan de slag is gegaan op de eigen locatie. Deze aandachtsvelder kan in 2020 ook voor advies of expertise worden ingezet op andere locaties. Medewerkers van Edelweiss namen begin 2019 deel aan een scholing m.b.t. palliatieve zorg. In deze scholing werden vooral ethische kwesties en belangrijke basisbegrippen behandeld. Een tweede, meer verdiepende en praktische cursus, staat op de planning voor 2020.

4.2 Zinvolle dagbesteding

Er werd al aandacht besteed aan een zinvolle tijdbesteding binnen ZC Accent. Bewoners 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 bewoners. In het cliëntendossier werd in 2018 al verdieping aangebracht m.b.t. het opstellen van een overzicht van relevante activiteiten voor elke bewoner. In 2019 is men aan de slag gegaan om de betrokkenheid van familie en vrijwilligers op dit vlak te vergroten. Allereerst werd dit in Nedap gevraagd en vastgelegd enkele weken na opname. Dit werd elk half jaar herhaald tijdens het MDO. Enkele bewoners konden worden gekoppeld aan een vrijwilliger of ZZP'er voor 1-op-1 contact. In Edelweiss maakten enkele families via CarenZorgt gebruik van de bewonersagenda door hier uitjes of afspraken voor hun familielid in vast te leggen. In Zorggroep Marijke wordt de agenda in het dossier expliciet gebruikt om alle activiteiten vast te leggen. Wanneer dit helemaal compleet is zal ook met een gecumuleerde overdrachtsagenda gewerkt gaan worden in de loop van 2020.

4.3. Schoon en verzorgd lichaam

Door de kleinschalige setting en juiste personeelsbezetting in de huizen van ZC Accent was er ook in 2019 voldoende tijd om cliënten te begeleiden bij de persoonlijke verzorging. 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 persoonlijke verzorging. Dit werd voor elke cliënt vastgelegd in Nedap.

4.4. Familieparticipatie en inzet van vrijwilligers

In 2017 werd al begonnen met het vergroten van 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 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 was een punt van aandacht in 2019.

In Edelweiss is begin 2019 een vrijwilligers- en mantelzorgbeleid opgesteld en besproken met de betrokken aandachtsvelders. Uiteindelijk is er een gedragen visie op vrijwilligers namens Edelweiss definitief geworden. Gedurende het jaar bleek dat het lastig was om vrijwilligers te werven en te behouden. Om die reden is ervoor gekozen om de zorg zoveel mogelijk neer te leggen bij Edelweiss en de betrokken familie. Vrijwilligers worden vooral ingezet voor extra 1-op-1 contact met bewoners.

Binnen Zorggroep Marijke zijn enkele vrijwilligers werkzaam ter ondersteuning van welzijn. Ook is er een vrijwilliger voor kleine technische klusjes op de locaties.

4.5. Wooncomfort

In WZC Edelweiss heeft de woonkamer medio 2019 een opknapbeurt gehad. Er is opgeruimd, een wand is geveerd, er zijn nieuwe lampen en gordijnen opgehangen en accessoires neergezet. Qua kleurstelling is er rekening gehouden met bewoners die dementie hebben. Het idee was om de zijkant en voorkant van de tuin in Edelweiss te betrekken bij de tuin. Uiteindelijk is hiervoor niet gekozen, omdat bewoners voldoende hadden aan de achtertuin of een wandeling met medewerkers naar het centrum van Doorn.

In Huize Marijke is men in 2019 gestart met het realiseren van kantoren op de zolder. Op deze manier kon er beneden in het pand ruimte gemaakt worden voor een bewoners-activiteitenkamer. De huiskamer van Huize Marijke is opnieuw ingericht met nieuwe meubels. Er is een kleine kamer tegenover de huiskamer vrijgekomen en ingericht als 'kleine huiskamer' voor kleine activiteiten of om in te verblijven wanneer men het te druk vindt in de grote huiskamer. In zorghuys de Wingerd is op de tweede etage een kantoor gecreëerd waar medewerkers rustig administratief werk kunnen doen en familie kan worden ontvangen.

5. Veiligheid

Wat betreft basisveiligheid hield ZC Accent in 2019 elk kwartaal de cijfers omtrent de onderwerpen medicatie, decubitus, VBM (vrijheidsbeperkende maatregelen) en ziekenhuisopnamen bij. Deze werden tijdens elke vergadering van de RvB vergeleken en besproken. Aangezien ZC Accent een kleine coöperatie is en de data dus beperkt is, was 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 richtte ZC Accent zich in 2019 voornamelijk op de 'kwaliteit' i.p.v. 'kwantiteit' en werd er geen hele grote waarde gehecht enkel de 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 zijn te vinden in bijlage 1.

- Medicatieveiligheid
Elk (half) jaar werd tijdens een MDO de medicatie van elke cliënt uitvoerig besproken door huisarts, EVV en familie, eventueel met Specialist Ouderengeneeskunde (SOG) en met hulp van de apotheek. MIC's werden in 2019 per huis systematisch verzameld en geanalyseerd en besproken in de MIC-commissie en het teamoverleg. In 2019 werd hiervoor het nieuwe MIC-formulier in Nedap gebruikt. Edelweiss is, op advies van de IGJ, in het derde kwartaal gestart met een PRISMA-analyse voor incidenten.
- Antipsychoticagebruik en antibioticagebruik
Het zo minimaal mogelijk inzetten van antipsychotica en antibiotica kwam in 2019 aan bod tijdens de MDO's binnen ZC Accent. Huisarts, SOG en/of psycholoog werden hierbij betrokken. In Zorggroep Marijke was de inzet van SOG en psycholoog al standaard. Binnen Edelweiss is men hiermee in 2019 van start gegaan, middels het samenwerkingsverband met QuaRijn.

5.2. Decubituspreventie

De cijfers m.b.t. decubitus zijn te vinden in bijlage 1.

- Risicosignalering
Huidletsel, voedingstoestand, mondzorg, valgevaar en continentie werden bij opname en bij noodzaak (o.b.v. inzicht EVV) bij elke bewoner gemeten middels een risicosignalering in Nedap. Daaropvolgende maatregelen werden 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 volgend stadium tegen te houden.

5.3. Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

De cijfers m.b.t. vrijheidsbeperkende maatregelen 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.
- Evaluatie vrijheidsbeperkende maatregelen

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

In 2019 heeft ZC Accent zich voorbereid op de Wet en Zorg en Dwang (WZD) die per 1-1-2020 van kracht is. In Zorggroep Marijke werd een leerzame middag verzorgd door een expert van Vilans via Waardigheid & Trots. Vanuit de coöperatie werd een bijeenkomst over de WZD van IVVU en ActiZ bijgewoond. Op dat moment waren nog veel zaken onduidelijk over de nieuwe wet. Op basis van de handreiking 'WZD voor zorgaanbieders' van Actiz heeft WZC Edelweiss het beleid onvrijwillige zorg opgesteld. Dit beleid is eind 2019 gedeeld met de medewerkers. Zorggroep Marijke heeft in 2019 gewerkt aan een soortgelijk beleid en dit zal begin 2020 afgerond zijn.

5.4. Preventie van acute ziekenhuisopnamen

De cijfers m.b.t. acute ziekenhuisopnamen zijn te vinden in bijlage 1.

6. Leren en werken aan kwaliteit

6.1 Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)

Binnen Zorggroep Marijke is men in 2019 met de voorbereiding gestart voor de certificatie ISO 9000. Er zijn een stakeholdersanalyse en SWOT-analyse gemaakt. Daarnaast zijn de kritische processen beschreven en werd er hard gewerkt aan de borging van de kwalitatieve uitvoering.

In Edelweiss is men in 2019 gestart om medewerkers te betrekken bij het KMS. Voor diverse onderwerpen zijn aandachtsvelders aangewezen en het aandeel medewerkers in de PDCA-cyclus is vastgelegd. Aandachtsvelders zijn hier in september 2019 mee aan de slag gegaan en in 2020 zal verdere betrokkenheid in het KMS volgen.

6.2 Kwaliteitsplan- en kwaliteitsverslag

In 2019 is tijdens elke vergadering van de Raad van Bestuur de verbeterparagraaf n.a.v. het kwaliteitsplan 2019 besproken. Hierin werden elk kwartaal de belangrijkste vorderingen ten aanzien van de kwaliteitsdoelen van 2019 weergegeven en besproken. Deze verbeterparagraaf vormde daarmee de basis voor het uiteindelijke kwaliteitsverslag. Tijdens elke vergadering van de cliëntenraad in 2019 kwamen de vorderingen van de kwaliteitsdoelen in 2019 op eenzelfde manier aan bod.

6.3 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Edelweiss is eind 2018 gestart met 'Waardigheid en Trots op locatie'. Door de bijbehorende zelfanalyse kwam naar voren dat de interne leercurve in WZC Edelweiss werd belemmerd doordat de manager veel zaken op het gebied van kwaliteit uit handen neemt. Om die reden is besloten dat medewerkers in 2019 worden aangesteld als aandachtsvelder. Zo hebben zij meer verantwoordelijkheid over verschillende onderwerpen in de organisatie, kunnen zij veel leren van hun eigen onderwerpen en door uitwisseling van kennis ook van elkaar leren. Met behulp van een coach van Waardigheid & Trots is een eerste opzet voor aandachtsvelders en een plan van aanpak gemaakt in mei 2019. Daarna zijn de aandachtsvelden verdeeld door het team. De aandachtsvelders hebben werkinstructies gekregen en de beschikking gekregen over een portaal met relevante informatie voor elk aandachtsveld. De W&T coach heeft in 2019 tijdens meerdere inloopdagen ondersteuning geboden aan de aandachtsvelders. In 2020 zullen de aandachtsvelders hun werkzaamheden verder uitbreiden door o.a. het doen van interne audits en het geven van klinische lessen.

Binnen Zorggroep Marijke is men in 2018 al gestart met aandachtsvelden. In 2019 is men hier verder mee aan de slag gegaan. In 2019 werden de meest relevante onderwerpen belegd onder de medewerkers: palliatieve zorg, infectiepreventie, dementie, chronische ziekten, mondzorg, medicatie en voeding. Het onderwerp wondzorg was eind 2019 in ontwikkeling als aandachtsveld. Scholingen voor de aandachtsvelden voeding en dementie werden gerealiseerd. In 2020 zal men de werkzaamheden binnen dit brede spectrum aan aandachtsvelden verder uitbreiden.

6.4 Lerend netwerk

Het lerend netwerk bestaat uit Zorggroep Marijke, WZC Edelweiss, L'Abri en Zonneburg. In 2019 is het netwerk helaas slechts een keer bijeengekomen door tijdrovende interne ontwikkelingen bij enkele leden. Wel waren enkele leden van het lerend netwerk aanwezig bij de kennismiddag over Zorg en Dwang. Eind 2019, na herhaaldelijke contactverzoeken, gaven de leden aan in juni 2020 weer in rustiger vaarwater te zijn beland en dan weer een bijeenkomst te willen plannen.

7. Leiderschap, governance en management

7.1 Leiderschap en goed bestuur

In 2019 heeft de Raad van Bestuur (RvB) van ZC Accent wat meer structuur aangebracht in haar vergaderingen en waren de financiën, veiligheidscijfers (zoals in hoofdstuk 5) en vorderingen op het gebied van kwaliteit vaste gesprekspunten.

De rol van de Raad van Toezicht is in 2019 tevens onder de loep genomen en besproken met de RvT. Eind 2019 is besloten de coöperatie per 2021 op te zeggen in verband met de (dubbele) administratieve werkzaamheden die de coöperatie oplevert. Zorggroep Marijke en WZC Edelweiss zullen ieder apart en Wtzi-toelating aanvragen en een contract met het zorgkantoor afsluiten voor 2021. Op kwalitatief gebied zullen de organisaties blijven samenwerken.

7.2 Cliëntenraad

In 2019 kwamen cliëntenraad en Raad van Bestuur meerdere keren samen. Langzamerhand is er meer structuur gekomen in deze bijeenkomsten. De cliëntenraad volgde in 2019 de vorderingen in de verbeterparagraaf van het kwaliteitsplan 2019 op de voet. De cliëntenraad kreeg daarnaast meer openheid en toelichting m.b.t. het financiële gedeelte van de coöperatie. Ook hield de cliëntenraad regelmatige praktische zaken 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

Zorggroep Marijke had voor 2019 als doel gesteld: “In 2019 is er in verschillende situaties met complex/intensief/terminale zorg voldoende personeel aanwezig om de persoonsgerichte zorg te waarborgen.” In 2019 werd in toenemende mate voor toezicht en ondersteuning gebruik gemaakt van gastvrouwen en assistent activiteitenbegeleiders. Ook werden enkele nieuwe collega’s aangenomen. Er werd regelmatig samengewerkt met een bedrijf dat extra uren voor één bewoner – die dit nodig heeft – levert. Tevens werd er een schoonmaakbedrijf ingehuurd voor werkzaamheden in de Wijkse Hof, waardoor er meer zorguren vrijkwamen voor de bewoners.

In 2018 was er in WZC Edelweiss nog niet elke avond een vrijwilliger/ medewerker aanwezig in de woonkamer en keuken. Het bleek niet haalbaar om deze tijd in te laten vullen door een vrijwilliger: vrijwilliger zijn bleek toch te vrijblijvend. In 2019 is Edelweiss daarom gestart met het werven van gastvrouwen, zodat er elke dag (van 8:00-21:00 uur) iemand aanwezig is in de woonkamer en keuken voor toezicht en een zinvolle (avond)besteding. In totaal werden er in 2019 5 gastvrouwen aangenomen. Zij kregen eind 2019 scholing op het gebied van HACCP, koken voor ouderen en dementie. Begin 2019 werden tevens 2 extra huishoudelijke hulpen aangenomen die maandag t/m zaterdag van 9:00-11:00 uur schoonmaakklussen verrichten die eerder werden gedaan door zorgpersoneel. Het zorgpersoneel hield daardoor meer tijd over voor de ADL en het welzijn van bewoners.

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. Zowel Zorggroep Marijke als WZC Edelweiss hebben een samenwerkingscontract met QuaRijn voor 24/7 verpleegkundige achterwacht en om gebruik te kunnen maken van SOG, psycholoog en paramedische diensten. Via QuaRijn is er ook ondersteuning in de vorm van scholingen voor bepaalde thema’s mogelijk.

N.a.v. het IGJ-rapport van mei 2019 heeft Edelweiss de betrokkenheid van SOG en psycholoog bij bewoners verhoogd. Zorggroep Marijke maakte hier al langer actief gebruik van. Zowel in Zorggroep Marijke als in WZC Edelweiss komt 1-2 keer per jaar een gespecialiseerde tandarts op locatie.

8.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

Om te kunnen garanderen dat elke VIG’er of verpleegkundige bekwaam en bevoegd is én blijft, dient elke VIG’er of verpleegkundige zich elke 3 jaar te laten scholen en aftoetsen 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 2019 gevolgd:

WZC Edelweiss

1. Cursus tiltechnieken
2. Cursus palliatieve zorg
3. Project aandachtsvelders
4. Training feedback
5. Cursus (praktijk en theorie) voorbehouden handelingen
6. Training NCare
7. Cursus koken voor ouderen
8. HACCP e-learning

Zorggroep Marijke

1. Cursusmiddag palliatieve zorg
2. Klinische les voeding
3. Klinische les stomazorg
4. Themabespreking feed-back
5. Afronding EVV-opleiding
6. Afronding opleiding Verzorgende IG
7. E-learnings voorbehouden handelingen
8. Training NCare
9. BHV (herhalings)cursus

9. BHV-cursus en ontruimingsoefening

10. Workshop wet zorg en dwang
11. Bezoek symposium dementie
12. Training HACCP en eten en drinken
13. Workshop omgaan met dementie
14. E-learning handhygiëne
15. Training 'kunst van het ouder worden'
16. Afronding opleiding Gespecialiseerd Helpende Psychogeriatric
17. Afronding opleiding Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric

Daarnaast is ZC Accent sinds september 2019 aangesloten bij REIN. Via dit platform kunnen e-learnings worden gevolgd over hele diverse onderwerpen: van voorbehouden handelingen tot persoonlijke ontwikkeling. Ook biedt het platform de gelegenheid om kennis te delen met medewerkers uit andere instellingen. Diverse cursussen werden georganiseerd voor medewerkers van alle locaties van ZC Accent, waardoor uitwisseling van kennis en ervaring mogelijk was. Ook het bezoeken van workshops en symposia droeg bij aan de kennisuitwisseling en mogelijkheid tot leren van elkaar.

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 2019 is ZC Accent overgestapt naar Nedap ONS als ECD. Gedurende het jaar zijn medewerkers hierin getraind en is het systeem uitgebreid en meer in gebruik genomen door medewerkers. Medewerkers hebben zelf inspraak gehad in de opzet en aanpassingen van het systeem. Zorggroep Marijke gebruikte Nedap in 2019 voornamelijk voor de zorgdossiers. WZC Edelweiss is, naast de zorgdossiers, ook gaan werken met het rooster via Nedap. In het tweede kwartaal van 2019 is bij Edelweiss ook een start gemaakt met de koppeling van CarenZorgt. Eind 2019 las een groot deel van de vertegenwoordigers/ familieleden mee in de zorgdossiers via deze koppeling. Zorggroep Marijke zal deze functionaliteit in 2020 gaan inzetten.

In september is ZC Accent van start gegaan met NCare: een app waarmee digitaal medicatie kan worden afgetekend, besteld en waarin actuele medicatie-overzichten zichtbaar zijn. Er is een directe koppeling met de apotheek. Eind 2019 werd er (m.u.v. de Wijkse Hof i.v.m. het ontbreken van een koppeling met de apotheek) naar tevredenheid mee gewerkt. Medicatielijsten zijn met deze app altijd actueel en de kans op medicatiefouten is kleiner, doordat het systeem het duidelijk aangeeft als medicatie nog niet afgetekend is.

c. 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.

d. Facilitaire zaken

Facilitaire zaken zijn geregeld en opgenomen in de dagelijkse bedrijfsvoering. Jaarlijks worden er diverse interne audits uitgevoerd en naar aanleiding daarvan worden zo nodig maatregelen genomen.

e. Financiën en administratieve organisatie

Administratie op het gebied van indicaties en zorgfacturatie werd in 2019 uitbesteed aan RootS. In 2020 zal dit worden voortgezet. Beide leden van ZC Accent hadden in 2019 een eigen accountant en financiële administratie.

f. Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten hadden de leden van ZC Accent in 2019 met diverse apotheken, huisartsen, tandartsen en zorgorganisatie QuaRijn. ZC Accent maakte in 2019 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. Gegevens van cliënten werden bewaard in het ECD van Nedap. Binnen Edelweiss konden in 2019, met de aanschaf van Microsoft 365, veilig gegevens worden opgeslagen en uitgewisseld. Veilig e-mailen met externe partijen werd gedaan via Flymail. De aanschaf van Zorgmail is onderzocht, maar bleek voor Edelweiss alleen te prijzig. Een andere mogelijkheid hiervoor wordt in 2020 onderzocht.

10.2 Cliënttevredenheid

ZC Accent heeft eind 2018/ begin 2019 een eigen cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgezet onder haar cliënten. De vragen uit dit onderzoek zijn gebaseerd op de onderwerpen van het 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:

- 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.

In 2019 is familie en vertegenwoordigers herhaaldelijk gevraagd om een recensie achter te laten op Zorgkaart Nederland. Helaas zonder voldoende resultaat. De eigen tussentijdse- en eindevaluaties zijn wel door de meerderheid van de vertegenwoordigers/ families ingevuld.

10.3 Delen van informatie met medewerkers

In 2019 werden in toenemende mate cijfers m.b.t. medicatie, decubitus, VBM en ziekenhuisopnamen gedeeld en ter lering besproken met medewerkers. Publicaties van deze cijfers werd in Edelweiss gedaan via intranet. De cijfers werden vervolgens mondeling toegelicht in het teamoverleg.