

2017



Kwaliteitsverslag verpleeghuiszorg

Inhoud	
Inleiding	1
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	3
1.1 Hoe hebben we hier in 2017 vorm aan gegeven?.....	3
2. Wonen en Welzijn	5
2.1 Hoe hebben we hier in 2017 vorm aan gegeven?.....	5
3. Veiligheid.....	7
3.1 Hoe hebben we hier in 2017 vorm aan gegeven?.....	7
4. Leren en werken aan kwaliteit	10
4.1 Hoe hebben we hier in 2017 vorm aan gegeven?.....	10
5. Leiderschap, governance en management.....	12
5.1 Hoe hebben we hier in 2017 vorm aan gegeven?.....	12
6. Personeelssamenstelling	13
6.1 Hoe hebben we hier in 2017 vorm aan gegeven?.....	14
7. Gebruik van hulpbronnen	17
7.1 Hoe hebben we hier in 2017 vorm aan gegeven?.....	17
8. Verbeterplan	19

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag over het jaar 2017. Voor wat betreft kwaliteit, transparantie en verantwoording in de verpleeghuiszorg is 2017 een overgangsjaar. Sinds 2017 is het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van kracht, maar veel nieuwe eisen of voorwaarden moesten via ontwikkelopdrachten nog tot stand komen. Deze treden pas in (de loop van) 2018 in werking en zijn daarom niet van toepassing op het verslag over 2017.



In 2017 hebben we onze strategie herijkt. De komende jaren willen we nog meer de nadruk leggen op persoonlijke aandacht en onze christelijke basis. Daarbij zetten we ook in op een flexibele organisatie waar de verandercapaciteit en – bereidheid hoog is om in te kunnen spelen op de vele veranderingen die op ons af komen. In het verslagjaar waren de resultaten stabiel en positief. De cliënttevredenheid is op niveau gebleven. De medewerkerstevredenheid is in de loop van het jaar ook flink toegenomen.

Een mooie ontwikkeling in 2017 was de doorontwikkeling van De Cypressenhof. Om nog beter aan te kunnen sluiten bij de individuele leefwereld van de cliënten is het concept van kleinschalig wonen verder doorontwikkeld. Door directe betrokkenheid van familie, cliënten en medewerkers geeft dit energie. Energie die we ook op De Wingerd willen losmaken en inzetten.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Ons hoger doel is ondersteuning en persoonlijke aandacht voor iedereen vanuit een christelijke basis.

1.1 Hoe hebben we hier in 2017 vorm aan gegeven?

Voor alle cliënten is de basis van de zorgverlening hun eigen wensen. Dit deden we al zo, maar elke keer proberen we dit beter te doen. Dat is onderdeel van het voortdurend verbeteren binnen onze organisatie.

Iedere cliënt beschikt binnen 24 uur na opname over een voorlopig zorgleefplan, opgesteld door een verzorgende IG of een verpleegkundige. Onderdelen in dit zorgleefplan zijn in elk geval de medicatie die de cliënt gebruikt, een eventueel dieet, de primaire hulpvraag zoals aangegeven door de cliënt en of zijn vertegenwoordiger, een eerste contactpersoon en hoe te handelen bij calamiteiten. Binnen zes weken wordt er een definitief zorgleefplan opgesteld. Deze tijd van maximaal zes weken wordt gebruikt om de cliënt te leren kennen en een persoonlijk zorgleefplan op te kunnen stellen. Hierbij wordt naast de cliënt ook zo nodig de familie betrokken. Naast het zorgleefplan is er in uiterlijk zes weken ook een medisch plan beschikbaar. Deze wordt in de Cypressenhof opgesteld door de specialist ouderengeneeskunde en binnen de Wingerd valt dit onder verantwoordelijkheid van de huisarts.

Het kennen van de cliënt

De zorgverlener weet wie de cliënt is, kent zijn voorgeschiedenis (zowel medisch als sociaal), wensen en behoeften en op welke wijze de cliënt zorg wenst te ontvangen. In 2017 hebben we hier specifieke aandacht aan besteed, er is een vragenlijst 'dit ben ik' ontwikkeld die ingevuld wordt met de cliënt of zijn familie. Het kennen van de cliënt biedt de cliënt veiligheid. Met name wanneer er sprake is van dementie, is het voor de cliënt belangrijk om een steungeheugen te hebben. Het steungeheugen, dat zijn de zorgverleners. Doordat zij de cliënt kennen kunnen zij hem waar mogelijk ondersteunen zonder dat ze vragen hoeven stellen waar de cliënt het antwoord niet meer op weet. Door als steungeheugen op te treden wordt de cliënt vertrouwen geboden en kan de cliënt hierop verder bouwen.

Uniek zijn in de persoonlijke context

Zorggroep Manna is een organisatie met als basis een christelijke identiteit. Veel cliënten kiezen om die reden voor ons. Ook cliënten met een andere levensovertuiging zijn van harte welkom. De zorgverleners zijn bekend met wat de cliënt belangrijk vindt in het leven (al dan niet vanuit geloofsovertuiging) en handelen hier zo veel mogelijk naar. Zorg wordt aangepast op de persoonlijke wensen en behoeften van de cliënt.

Autonomie

Cliënten kunnen zoveel mogelijk zelf invulling geven aan de dag. Dit wordt in overleg gedaan met de cliënt, en wanneer dit niet mogelijk is wordt mantelzorger

hierbij betrokken. Centraal staat hierbij de afweging tussen kwaliteit en veiligheidsrisico's. Bij de intake wordt verder ingegaan op punten rondom het levenseinde. Hierbij wordt ingegaan op de wensen die hierbij centraal staan. Te denken valt aan comfort, pijn, beademen, vocht/voeding, ziekenhuisopname en antibiotica. Dit wordt door de zorgverlener opgenomen in het zorgleefplan en regelmatig geëvalueerd.

Familieparticipatie

In de Cypressenhof wordt sinds 2017 gewerkt met het familiezorgleefplan. Dit is een digitaal zorgleefplan waar vanaf de start van de zorg een grote mate van betrokkenheid van de familie wordt gevraagd en samen met de familie het zorgleefplan opgesteld wordt. De doelen in het zorgleefplan zijn geschreven vanuit 'mijn familielid'. In 2018 wordt het familiezorgleefplan in de Wingerd ingevoerd.

Evaluatie

Tenminste elk half jaar vindt er een evaluatie plaats met de cliënt en/ of zijn vertegenwoordiger en vindt er een MDO plaats. Zowel cliënten als mantelzorgers zijn in de gelegenheid om aanwezig te zijn bij het multidisciplinair overleg.

In de Cypressenhof is bij het MDO de behandeld specialist ouderengeneeskunde aanwezig.

In de Wingerd is de hoofdbehandelaar de huisarts. Deze sluit helaas maar zelden aan bij het MDO. Daarnaast zijn er 30 verschillende huisartsen werkzaam in de Wingerd. Om de diversiteit te verkleinen en de kwaliteit en communicatie te vergroten hebben er in 2017 gesprekken plaatsgevonden met een huisartsenpraktijk in de nabijheid van de Wingerd om nieuwe cliënten de gelegenheid te bieden in te stromen in deze praktijk. Omdat er binnen de Wingerd een steeds grotere groep cliënten is met een complexe zorgvraag zal in 2018 met Menzis gesproken worden over de component behandeling binnen de Wingerd.

2. Wonen en Welzijn

Op veel gebieden lopen projecten met als doel het dagelijks leven aangenamer te maken binnen de huizen. Door continu te verbeteren en in ontwikkeling te blijven wil de organisatie aan blijven sluiten bij de huidige eisen en uitdagingen van deze tijd.

2.1 Hoe hebben we hier in 2017 vorm aan gegeven?

Wooncomfort

Het project Cypressenhof 2.0 heeft geleid tot een aanpassing van onze visie op kleinschalig wonen. Om nog beter aan te kunnen sluiten bij de behoefte van de cliënten stappen we af van het concept van vaste woonkamers met zes cliënten. We willen in gaan zetten op meer thematische woonkamers waar cliënten meer op basis van behoefte naar toe kunnen gaan. De groepen zullen iets groter zijn omdat de groepen daarmee in de sociale cohesie minder kwetsbaar worden. Deze nieuwe visie heeft bouwkundige gevolgen die in 2018 uitgevoerd worden. Naast de bouwkundige aanpassingen zal de tuin van de Cypressenhof vergroot worden, komen er extra beleefhoeken en een werkplaats.

In De Wingerd zien we in 2017 een voortgang van de trend dat er meer cliënten met dementie binnenkomen. Het mooie van het concept van De Wingerd is nog altijd dat we geen gesloten deuren kennen. Doordat mensen gezamenlijk de dag doorbrengen op een woonkamer is de behoefte naar meer woonkamers ontstaan. In 2018 wordt de Wingerd verbouwd. Naast het realiseren van extra woonkamers zullen een aantal van de huidige woonkamers verplaatst worden naar de begane grond. Door deze aanpassingen is er voor alle cliënten van de woonkamers gelegenheid om gebruik te maken van de tuin. In 2018 zal er een beweeg- en beleef tuin gerealiseerd worden bij de Wingerd.

Zingeving

Er is aandacht voor de fase van het leven van de cliënt en de vragen die passen bij deze fase. Dit is geborgd door zingeving als vijfde domein op te nemen binnen het zorgplan.

Het Christelijk geloof heeft een centrale plaats. Naast de weekopening die wekelijks georganiseerd wordt is er een geestelijk verzorger die op beide locaties wordt ingezet waar mogelijk. Elke cliënt heeft een persoonlijk activiteitenplan dat onderdeel is van het zorgleefplan met zowel de groepsactiviteiten als de individuele activiteiten.

Zinvolle tijdsbesteding

Cliënten worden betrokken bij de 'normale' dagelijkse bezigheden als koken en de wasverzorging. Bij de intake wordt er uitgebreid aandacht besteed aan de manier waarop iemand invulling wil geven aan de dagen. Daarbij wordt als

uitgangspunt het dagritme van de cliënt genomen en activiteiten die de cliënt leuk vindt. Blijkt dat dit onvoldoende aansluit bij de huidige situatie van de cliënt, dan wordt samen met de cliënt, activiteitenbegeleider, familie en zo nodig psycholoog gekeken naar aanpassingen zodat de cliënt zich prettig voelt bij de daginvulling. Het naar buiten gaan om onder begeleiding te wandelen of te fietsen op de duofiets wordt waar mogelijk ingezet.

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Cliënten en/of mantelzorgers hebben inspraak op de wijze waarop de dagelijkse hygiëne wordt uitgevoerd. De frequentie wordt besproken en opgenomen in het zorgleefplan. De wens van de cliënt en zijn familie staat hierbij centraal. Dit betekent dat er per cliënt verschillen zijn ten aanzien van het aantal keren dat zij gedoucht worden per week, het tijdstip van opstaan en het naar bed gaan. Er zijn geen vaste toiletmomenten of tijden waarop cliënten in bed liggen. Dit is afhankelijk van de afspraken die gemaakt worden en de wens van de cliënt op dat moment. In de evaluaties wordt besproken of de manier van zorg verlenen nog steeds aansluit en waar eventueel wijzigingen nodig zijn.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Op de Cypressenhof neemt de familieparticipatie langzaam toe, met name sinds de invoer van het familie zorgleefplan. Door middel van een klankbordgroep heeft de familie een stem gekregen. Steeds meer familieleden, met name kinderen, gaan mee wandelen, fietsen op de duofiets of ondersteunen bij bijvoorbeeld een muziekavond. Hierin is echter nog zeker groei mogelijk.

Vrijwilligers zijn actief op beide locaties.

In de Wingerd zijn met name vrijwilligers die ondersteunen op de meerzorggroepen. Het verder uitbreiden van de inzet van vrijwilligers en familieleden is een aandachtspunt in 2018.

3. Veiligheid

In 2017 zijn de indicatoren zoals voorheen uitgevraagd en aangeleverd aan het Zorginstituut. Begin 2018 zijn de nieuwe indicatoren bekend gemaakt. Vanaf 2018 zal Zorggroep Manna de nieuwe indicatoren aanleveren. De indicatoren zijn inzichtelijk via www.desan.nl.

3.1 Hoe hebben we hier in 2017 vorm aan gegeven?

Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is een jaarlijks meerdere malen terugkerend onderwerp in de hele organisatie. De afgelopen jaren zijn er veel slagen gemaakt ten aanzien van de medicatieveiligheid. Toch blijkt uit MIC-meldingen en gesprekken met kwaliteitsbewakers dat er geregeld meldingen zijn over medicijnfouten. Samen met de teams wordt onderzoek gedaan naar de oorzaak van deze fouten en het zoeken naar goede oplossingen om nieuwe fouten te voorkomen. Dit heeft geleid tot een groter bewustzijns niveau en het daagt medewerkers uit om zelf met verbetering te komen.

In 2017 hebben in de Cypressenhof twee overleggen over medicatie plaatsgevonden tussen de SOG en de apotheker. Daarnaast hebben meerdere overleggen plaatsgevonden tussen een afvaardiging vanuit de verzorging en de apotheker waarbij een enkele keer ook de specialist ouderengeneeskunde is aangesloten. Deze overleggen hebben er onder andere geleid tot het terugbrengen van de noodvoorraad van 65 medicijnen naar 15. Jaarlijks bespreken de specialist ouderengeneeskunde en de Evv'er structureel de ingezette medicatie en de mogelijkheden om te minderen.

In de Wingerd is er een vaste apotheker voor alle cliënten. Dit is enkele jaren geleden gestart. In 2017 hebben 2 overleggen plaatsgevonden met de apotheek. Tijdens deze overleggen is besproken waar de zorgverleners tegenaan lopen, op welke punten er veel MIC-meldingen zijn en waar verbetermogelijkheden liggen. Dit heeft geleid tot aanpassing van de deellijsten en het aanscherpen van het medicatiebeleid. Er is een brief uitgegaan naar alle cliënten en contactpersonen dat zelfzorgmedicatie alleen door de zorg toegediend mag worden als deze op de deellijst vermeld staat. Dit in verband met mogelijke wisselwerking met de reeds aanwezige medicatie.

Er is duidelijk een stijgende lijn te zien ten aanzien van de onderlinge communicatie en het nakomen van afspraken conform de veilige principes in de medicatieketen.

Decubituspreventie

Voorafgaand aan de MDO's die minimaal eens per half jaar plaatsvinden wordt er een risicosignalering afgenomen met daarin vragenlijsten over huid(letsel), voedingstoestand, mondzorg en incontinentie. De uitkomst wordt besproken in

het MDO en binnen het multidisciplinaire team worden er zo nodig doelen opgesteld om decubitus te voorkomen.

In 2017 is gestart met het opstellen van een beweegbeleid voor beide locaties, in aanvulling op de aanwezige protocollen van Vilans. Het beweegbeleid wordt opgesteld met als doel het vergroten van de beweging van cliënten en het terugdringen van de kans op decubitus. In 2018 wordt dit afgerond.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Binnen de Cypressenhof wordt er zo min mogelijk gebruik gemaakt van vrijheidsbeperkende middelen. Dit gebeurt altijd afgestemd op de specifieke situatie van de cliënt en in overleg met de vertegenwoordiger en specialist ouderengeneeskunde. Voordat er middelen en maatregelen ingezet worden, wordt altijd gekeken of het mogelijk is met alternatieve oplossingen de inzet te voorkomen. Er wordt gehandeld conform de BOPZ-beleidsnotitie en er wordt onder andere gebruik gemaakt van de alternatievenbundel van Vilans.

In 2017 is er maandelijks gerapporteerd op de ingezette vrijheidsbeperkende maatregelen en de inzet wordt maandelijks geëvalueerd met de specialist ouderengeneeskunde en de zorg. Waar mogelijk worden de maatregelen afgebouwd.

De BOPZ-commissie is twee keer bijeen geweest voor het halfjaarlijks overleg rondom het beleid en uitvoering van de BOPZ. Hierin is onder andere gesproken over de Wet Zorg en Dwang die vermoedelijk in 2020 van kracht wordt en hoe we hier alvast op voor kunnen sorteren. Daarnaast heeft er een extra overleg plaatsgevonden omdat er 1 cliëntsituatie was waarbij de verzorging en de specialist ouderengeneeskunde advies wilden van de BOPZ-commissie. Afgelopen jaar heeft eenmaal bestuurlijk overleg plaatsgevonden tussen de BOPZ-artsen en de bestuurder.

Het gebruik van psychofarmaca wordt getracht zo laag mogelijk te houden. Psychofarmaca wordt alleen ingezet als er geen andere oplossing mogelijk is en na start wordt geregeld geëvalueerd en onderzocht of afbouw weer mogelijk is. Binnen de Cypressenhof wordt gebruik gemaakt van complementaire zorg in de vorm van aromatherapie. Er is 1 verpleegkundige binnen de organisatie die hierin gespecialiseerd is en die teams hierin heeft opgeleid. De inzet van deze therapie heeft bij een aantal cliënten geleid tot minder onrust en het terugbrengen van het gebruik van psychofarmaca. Ook wordt de psycholoog ingeschakeld bij onrust om met een plan van aanpak te komen voordat er psychofarmaca ingezet wordt.

Er is beleid ten aanzien van het houden van toezicht. Per cliënt wordt gekeken of deze mate van toezicht volstaat of dat er meer of minder toezicht nodig is. Sinds 2017 wordt in het zorgleefplan vastgelegd welke mate van toezicht de cliënt nodig heeft.

Preventie acute ziekenhuisopname

Binnen de Cypressenhof is bij opname een gesprek met de specialist ouderengeneeskunde (SOG). De SOG maakt met de familie afspraken rondom het beleid. Het gesprek wordt onder andere gesproken over al dan niet reanimeren en het wel of niet insturen naar het ziekenhuis. Dit is structureel vastgelegd in het elektronisch cliëntdossier en hier wordt naar gehandeld.

Binnen de Wingerd hebben cliënten hun eigen huisarts en deze doet Advance Care gesprekken met cliënten om duidelijk het beleid te bespreken en individuele wensen vast te leggen. In 2017 hebben we gemerkt dat er verschil is tussen de diverse huisartsen in de Wingerd. Een aantal huisartsen voert deze gesprekken al voor opname of neemt het initiatief hiertoe bij opname in het verzorgingshuis. Een aantal huisartsen doen dit niet of in mindere mate. Hierdoor loopt de verzorging er soms tegenaan dat een cliënt aangeeft niet gereanimeerd te willen worden maar dat hij dit niet heeft besproken met de huisarts. Sommige cliënten geven aan dit ook niet te willen bespreken met de huisarts. Zij willen echter wel dat er naar gehandeld wordt. Omdat het beleid rondom reanimeren in de Wingerd niet duidelijk beschreven is, wordt er een nieuw reanimatiebeleid geschreven. Dit beleid wordt in 2018 van kracht. Binnen de Wingerd worden de cliënten gezien als thuis en geldt reanimeren tenzij.

Binnen het verzorgingshuis wordt geen gebruik gemaakt van vrijheidsbeperkende middelen.

4. Leren en werken aan kwaliteit

Het samen leren en ontwikkelen is een belangrijke voorwaarde om cliënten goede zorg- en dienstverlening te bieden. Daarbij is eigen kennis en ervaring belangrijk, maar is het ook goed om van buiten te halen wat er binnen niet is. Het delen van kennis en verspreiden ervan zijn hierbij belangrijk.

4.1 Hoe hebben we hier in 2017 vorm aan gegeven?

In 2017 is er elk kwartaal een overleg geweest tussen de organisatieadviseur kwaliteit en de kwaliteitsbewakers in de teams. Omdat er veel verschil was in het niveau van terugkoppelen en analyseren is in 2017 besloten om de rol van kwaliteitsbewaker bij de verpleegkundigen intramuraal neer te leggen.

Tijdens de kwartaaloverleggen zijn de analyses van de MIC-meldingen besproken, is er dieper op casuïstiek ingegaan en zijn er voorstellen voor kwaliteitsverbetering gedaan.

Overzicht van het aantal MIC-meldingen in 2017

Aantal	Medicatie	Val	Agressie	Vermissing	Anders
298	96	131	15	5	51

In 2017 is er 1 incident gemeld bij de IGJ vanwege een fatale afloop. Na onderzoek van dit incident bleek het niet te gaan om een zorgtekort of verwijtbare situatie.

In 2017 zijn we met twee vergelijkbare collega-organisaties, Zorgfederatie Oldenzaal en De Vriezenhof in Vriezenveen, een lerend netwerk gestart. Er zijn drie bijeenkomsten geweest tussen de kwaliteitsfunctionarissen van de organisaties waarin verschillende zaken rondom kwaliteit besproken zijn. De kwaliteitsplannen voor 2018 zijn met elkaar besproken en er is gesproken over beleidszaken en scholingen en de mogelijkheden van uitwisseling van medewerkers. De bestuurders hebben een gezamenlijk overleg gehad.

Samen met drie andere Enschede zorgorganisaties heeft Zorggroep Manna een samenwerkingsverband op het gebied van laagfrequente specialistische zorg Zorgschakel Enschede. Door deze samenwerking wordt de cliënt kwalitatief hoogwaardige en specialistische zorg geboden. De Zorgschakel Enschede biedt dag en nacht dekking in heel Enschede. Met de partijen van de Zorgschakel vormt Zorggroep Manna eveneens een lerend netwerk. In 2017 zijn er 3 bijeenkomsten geweest. Hierin is onder andere gesproken over de intercollegiale toetsing in de toekomst en de inzet van middelen en maatregelen.

De bestuurders van de Zorgschakel hebben zeer regelmatig overleg, minimaal 6 keer per jaar.

Binnen de Zorgschakel zijn de volgende zaken geregeld: MTH-zorg, wondzorg, ondersteunende nachtzorg, frontoffice voor coördinatie en uitstroom uit het ziekenhuis voor WLZ, GRZ en ELV.

Zorggroep Manna beschikt over een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem: ISO 9001. In 2017 heeft hercertificatie plaatsgevonden en is de ISO 9001: 2015 toegekend waarin verantwoordelijkheden met betrekking tot kwaliteit en beleid zijn vastgelegd.

In 2017 zijn diverse vormen van scholing gegeven: e-learning, klinische lessen, het oefenen en toetsen van voorbehouden handelingen. Ook zijn er structurele bijeenkomsten voor (leerling)verzorgenden en verpleegkundigen om hun voorbehouden handelingen te oefenen.

In 2017 is de leertuin geïntroduceerd waarbij in De Cypressenhof een leerafdeling gecreëerd is om zowel studenten als medewerkers van elkaar te laten leren. Er zijn 9 stagiaires en 2 leerlingen gestart. De ervaringen van de stagiaires, medewerkers, familie van cliënten als het ROC zijn zeer positief. Inmiddels zijn er gesprekken gaande om in 2018 te starten met ook een leertuin in de Wingerd. Daarnaast wordt er nagedacht over een leertuin in de thuiszorg.

Een van onze kernkwaliteiten is voortdurend verbeteren. Dit gebeurt zowel op organisatieniveau als teamniveau en medewerkerniveau. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de lean methodiek. In 2018 ligt de focus op het opleiden van aandachtsgebiedhouders voortdurend verbeteren om juist vanuit de zorgverleners zelf verbetermogelijkheden te horen en deze organisatie breed door te kunnen voeren. We verwachten dat het zelf kunnen aangeven waar verbetering mogelijk is energie geeft en leidt tot meer verbeteringen.

Organisatie breed wordt er gebruik gemaakt van de Kata-methodiek als jaarplan. Kata is een routine om zelf of met het team structureel te werken aan verbeteringen in het werk. Deze routine wordt onder andere gebruikt voor het jaarplan.

Er is een kaderposter in ontwikkeling waardoor voor alle teams helder is binnen welke kaders er gehandeld moet worden. Er is een rollenposter (zie bijlage I) ontwikkeld waarin per teamrol staat wat er van de functionaris wordt verwacht.

Deze middelen vormen samen het kader voor samensturing.

5. Leiderschap, governance en management

Door het hanteren van samensturende principes is Zorggroep Manna een uitermate platte organisatie waardoor lijnen erg kort zijn. Tussen de Raad van Bestuur en de teams kent Zorggroep Manna slechts één laag bestaande uit twee operationeel managers.

5.1 Hoe hebben we hier in 2017 vorm aan gegeven?

De bestuurder heeft de volgende structurele overleggen gehad in 2017:

- 2 keer per jaar met de specialisten ouderengeneeskunde
- 1 keer per jaar met de BOPZ-arts
- 4 keer per jaar met de verpleegkundigen
- 4 keer per jaar met de geestelijk verzorger.

Daarnaast heeft de bestuurder één keer per maand een dag meegelopen met een medewerker uit de organisatie. Dit om feeling te houden met het primaire proces en de medewerkers. De ervaring is dat deze manier van contact maken met cliënten en medewerkers waardevolle informatie geeft. Het brengt de organisatie ook meer met elkaar in contact. Daarom wordt er in 2018 een plan gemaakt dat niet alleen de bestuurder mee loopt met een zorgmedewerker, maar er ook meer een wisselwerking zal komen tussen de zorg en de ondersteunende diensten. Dit om de zorgverlening beter op elkaar aan te laten sluiten.

Ten aanzien van het oprichten van een VAR of PAR hebben we ons in 2017 afgevraagd wat we hier mee willen. Vanuit Zorggroep Manna wordt er gebruik gemaakt van het digitale platform van Actiz. Daarnaast is er binnen Zorggroep Manna een OR actief waarin meerdere verpleegkundigen vertegenwoordigd zijn die wekelijks in deelgroepen bij elkaar komen. Om een zorgvuldig besluit te kunnen nemen over de wens van een VAR of PAR wordt er advies gevraagd binnen het netwerk en wordt er goed gekeken naar de afbakening met de werkzaamheden van de OR. In 2018 zullen we hierover een besluit nemen.

Voor de professionalisering van verpleegkundige zijn reeds diverse methoden en structuren ontwikkeld:

- Structurele overleggen van de verpleegkundigen met de manager zorg, coaches en de organisatieadviseur met aandachtsgebied kwaliteit;
- Aanwezigheid van aandachtsfunctionarissen op de terreinen van infectiepreventie, BOPZ, decubitus, mondzorg, valpreventie et cetera;
- Gespecialiseerde verpleegkundigen
- Verpleegkundig team
- Aanwezigheid van diverse disciplines in verschillende projecten en werkgroepen.

Eind 2017 is het strategisch personeelsbeleid afgerond.

6. Personeelssamenstelling

Elke verpleeghuisorganisatie moet voor zijn personeelssamenstelling gebruik maken van de tijdelijke normen die beschreven staan in paragraaf 6.3 van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg totdat de sector landelijke contextgebonden normen heeft ontwikkeld voor voldoende en vakbekwaam personeel.

<i>De Cypressenhof peildatum 1 november 2017</i>		
Functie	Aantal	Fte
Niveau 1	10	1.8
Niveau 2	5	0.7
Niveau 3	20	10.1
Niveau 4 (verpleegkundige en EVV)	5	2.6
Activiteitenbegeleider*	6	2.5
Geestelijk verzorgende*	1	0.6
Maatschappelijk werk*	2	1.4
Medewerker facilitair	1	0.4
Vrijwilligerscoördinator*	1	0,4
Stagiaires en leerlingen	9	5.2
Teamcoach	1	0.6
Strategisch platform**	4	3.8
Instroom 2017	17 (inclusief 8 stagiaires)	3.1
Uitstroom 2017	12 (inclusief 1 stagiaire)	2.3

De Wingerd peildatum 1 november 2017

Functie	Aantal	Fte
Niveau 2	33	10.9
Niveau 3	36	15.9
Niveau 4 (verpleegkundige en EVV)	12	7.6
Activiteitenbegeleider*	6	2.5
Catering	5	2.9
Huishouding en facilitair	14	3.1
Maatschappelijk werk*	2	1.4
Receptioniste	3	1.5
Linnenkamer en technische dienst	2	1.2
Vrijwilligerscoördinator*	1	0.4
Geestelijk verzorger *	1	0.6
Planner	1	0.4
Stagiaires en leerlingen	15	8.9
Teamcoach	1	0.6
Strategisch platform**	4	3.8
Instroom	45 (inclusief 5 stagiaires)	7.1
Uitstroom	25 (inclusief 3 stagiaires)	2.8

* Deze medewerkers zijn werkzaam op beide locaties. Het aantal fte is voor beide locaties samen

** Het strategisch platform bestaat uit de bestuurder, manager zorg en welzijn, manager WMO en de controller. Zij zijn naast bovengenoemde locaties verantwoordelijk voor de volledige organisatie

6.1 Hoe hebben we hier in 2017 vorm aan gegeven?

Doordat cliënten langer thuis wonen is er een verschuiving te zien in de zorg. Bij de cliënten die intramuraal gaan wonen is er vaak sprake van complexe problematiek en de tijd dat een cliënt binnen het verpleeghuis woont is gemiddeld nog maar 9 maanden. Dit betekent dat er andere zorg verleend wordt dan eerder. Was een gemiddeld verblijf in het verleden gemiddeld een aantal jaar waarin de cliënt langzaam achteruit ging, is de realiteit nu dat er cliënten binnen komen waar meteen al palliatieve zorg geboden moet worden.

Voldoende bevoegd en bekwaam personeel is de basis om goede zorg te kunnen leveren. De krapte die er op de arbeidsmarkt is en de toenemende zorgvraag doordat ouderen steeds langer thuis blijven wonen maken dat het belangrijk is

om een goede strategische HR- planning te hebben en medewerkers voldoende te scholen.

Ten aanzien van aandacht, aanwezigheid en toezicht werd er in 2017 nog niet overal voldaan aan het beschikbaar hebben van minimaal 2 zorgverleners tijdens intensieve zorgmomenten. Gezien de groepsomvang van maximaal 6 cliënten en de indeling van het gebouw is de zorg echter altijd verantwoord geweest. In 2018 wordt de Cypressenhof verbouwd en zal met de nieuwe leefgroepen, de bouwkundige aanpassingen en een nieuwe manier van roosteren voldaan worden aan de eisen vanuit het kwaliteitskader.

Binnen het verzorgingshuis de Wingerd verblijven de cliënten met een ZZP 5 overdag op één van de meerzorgafdelingen. Hierbij is geregeld dat op de piektijden iemand op de groep aanwezig is voor toezicht en nabijheid, en er een medewerker is die de zorg verleent.

Binnen de zorgteams wordt gesproken over hoe familie meer betrokken kan worden en hoe zij benaderd kunnen worden voor inzet op bijvoorbeeld een huiskamer. Dit is nu nog in een beginstadium, in 2018 hopen we dit verder uit te breiden en met behulp van familie en vrijwilligers extra toezicht op de woningen te kunnen genereren.

Dagelijks is er een activiteitenbegeleider die aandacht besteedt aan zingeving/zinnvolle daginvulling van cliënten, hierbij wordt zij ondersteund door woonassistenten. Hoewel de zorgvraag bekend is en de medewerkers op de hoogte zijn van de naam, achtergrond en persoonlijke wensen van de cliënt, is hierin een verdiepingsslag mogelijk. Door het levensverhaal van de cliënt te kennen en het steungeheugen te zijn kan er perfect ingesprongen worden op de situatie van de cliënt en wordt onrust en moeilijk gedrag zoveel mogelijk voorkomen. Dit is één van de speerpunten voor 2018.

Er is in 2017 altijd iemand aanwezig geweest met kennis en vaardigheden die bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken. Op de doordeweekse dagen is er van 7 tot 17 uur een verpleegkundige aanwezig op zowel de Wingerd als de Cypressenhof. Vanaf 17 uur tot 23 uur en in het weekend wordt de verpleegkundige bereikbaarheid binnen 30 minuten gerealiseerd door het verpleegkundig team. In de nachten en in het weekend wordt dit geregeld door de Zorgschakel Enschede.

In 2017 was er een contract met collega-instelling Livio voor het 24 uur per dag een BIG-geregistreerde arts op kunnen roepen die binnen 30 minuten ter plaatse was. Binnen de Wingerd hebben cliënten allen hun eigen huisarts en is waar nodig gebruik gemaakt van de Centrale Huisartsenpost Enschede.

In 2018 willen we onderzoeken of we een eigen specialist ouderengeneeskunde in dienst kunnen nemen voor de beide locaties. De achterwacht zal dan met

collega-instellingen geregeld moeten worden. De verwachting is dat hierover in 2018 een besluit zal worden genomen.

Er is voor iedere zorgverlener voldoende tijd en ruimte om te leren en ontwikkelen en om mee te lopen bij een collega instelling. Hiervoor is met verschillende collega-organisaties een samenwerking opgezet. In 2017 hebben geen medewerkers gebruik gemaakt van de mogelijkheid om mee te lopen bij een collega-organisatie.

In 2016-2017 zijn de medewerkers van de Cypressenhof getraind in het methodisch werken. Dit wordt op alle woningen toegepast.

In 2017 is een start gemaakt met de training methodisch werken in de Wingerd. De eerste teams zijn hierin geschoold en de resultaten zijn positief. Medewerkers geven aan dat zij door deze scholing meer bewust zijn van het nut en de noodzaak van methodisch werken. Het aanspreken van collega's op elkaars werkwijze wordt hierdoor makkelijker en het teamgevoel groeit.

Alle medewerkers hebben intervisiegesprekken met collega's en hun coach. Er wordt gebruik gemaakt van de will/ skill methode. Hierbij geeft de medewerker aan waar hij zelf staat ten aanzien van het willen en kunnen uitvoeren van zijn functie. Vervolgens vraagt hij dit aan 2 collega's en wordt dit gezamenlijk besproken. Tot slot wordt dit ook aan de coach gevraagd door de medewerker en gaan zij ook het gesprek aan over doelstellingen die de medewerker zich stelt.

7. Gebruik van hulpbronnen

De start van ieder zorgproces begint in de relatie tussen cliënt en zorgverleners. In dat onderlinge contact worden afspraken gemaakt over hoe de zorgverlening eruit ziet en hoe de cliënt daarin zijn of haar positie neemt. Voorwaarden voor het goed kunnen uitvoeren is, naast voldoende kennis en informatievoorziening, de meer ondersteunende factor van gebouwen, ICT, materialen, samenwerkingsovereenkomsten en de administratieve organisatie.

7.1 Hoe hebben we hier in 2017 vorm aan gegeven?

Vanuit de Wingerd wordt er samengewerkt met een vaste apotheek en dit geldt ook voor de Cypressenhof. Met beiden is er een samenwerkingsafpraak.

In 2017 is er gestart met de samenwerking met een tandarts die de cliënten op de Cypressenhof bezoekt, een mondzorgplan opstelt en medewerkers coacht ten aanzien van de mondzorg.

Zorggroep Manna heeft jaarlijks overleg met relevante stakeholders, het zorgkantoor, de gemeenten en de zorgverzekeraars over onder andere de aanlevering van gegevens, de kwaliteit van zorg etc. Door goed met elkaar te communiceren wordt er gewerkt aan de verbeterpunten die door de stakeholders worden aangegeven of de wijzigingen die er zijn. Dit maakt dat er een constructieve samenwerking is.

In 2017 is in de Cypressenhof het elektronisch cliëntendossier Ons van Nedap ingevoerd. Dit heeft geleid tot een vergroting van de tevredenheid van medewerkers en familie van cliënten. Familie kan vanuit huis meelesen en reageren waardoor de communicatie met de zorgmedewerkers verbeterd is en zij het gevoel hebben meer betrokken te zijn. Binnen de Cypressenhof wordt voor het toedienen van medicatie gebruik gemaakt van het elektronisch voorschrijfsysteem Medimo. De invoer hiervan heeft geleid tot het verbeteren van de medicatietoediening.

Binnen De Wingerd gaat in 2018 het ECD geïmplementeerd worden. Een projectgroep is bezig met de voorbereidingen hiervan. Ook worden de mogelijkheden van invoer van Medimo onderzocht.

De administratie en verantwoording van de zorg naar het zorgkantoor en de gemeenten loopt volledig via het ECD. MIC-meldingen worden door de medewerkers van de Cypressenhof digitaal gemaakt in het ECD. Zorggroep Manna werkt met een jaarlijkse beleidscyclus (planning- en controlcyclus) die gekaderd is in het door de Raad van Toezicht goedgekeurd meerjaren strategisch beleidsplan, het kwaliteitsbeleid en het financieel beleidsplan.

De verantwoording van het financieel beleid vindt elk jaar plaats in de jaarrekening. Jaarlijks vindt de AO/IC verplicht plaats die in overleg met de accountant wordt uitgevoerd.

Het uitvoeren van de AO/ IC controle wordt gedaan door een medewerker van Zorggroep Manna op basis van een steekproef die door de accountant is bepaald. Aan de hand van de uitkomsten wordt een rapport opgesteld met daarin een beschrijving van de uitgevoerde controle werkzaamheden, de bevindingen, aanbevelingen ter verbetering van de processen en een advies aan de Raad van Bestuur inzake de Bestuursverklaring.

Om te leren van cliëntervaringen wordt er eens in de 2 jaar een cliënttevredenheidsmeting (CQ) gehouden, deze wordt afgenomen door Facit. Informatie uit deze meting wordt gebruikt om teams en medewerkers te informeren over de cliënttevredenheid en over verbetermogelijkheden. In 2017 zou Actiz bekend maken welke vormen van tevredenheidsmetingen gevalideerd zijn vanuit het kwaliteitskader. Omdat hier in 2017 geen uitsluitel over kwam hebben we gewacht met het uitvoeren van een meting. In 2018 zullen de instrumenten bekend zijn en zal er een tevredenheidsmeting gedaan worden.

Zorggroep Manna is verder aangemeld bij Zorgkaart Nederland. Ervaringen op deze website kunnen anoniem gegeven worden. De feedback op deze site wordt meegenomen in de ontwikkeling van de organisatie. In 2018 zal een belteam van Zorgkaart Nederland cliënten of hun vertegenwoordiger benaderen voor een interview over de ervaringen in de Wingerd en de Cypressenhof.

Vanuit de cliëntenraad vinden er huiskamergesprekken plaats om de cliënten en hun familieleden de ruimte te bieden om aan te geven hoe tevreden zij zijn over Zorggroep Manna en waar wensen liggen. Uit het laatste huiskamergesprek kwam naar voren dat cliënten de zorg gemiddeld een 9 gaven.

In 2017 is er gestart met klantarena's onder verschillende teams. Dit is een methodiek waarbij de cliënten aan het woord gelaten worden en de zorg toehoorder is. Het effect van deze methodiek is groot. De cliënt krijgt de mogelijkheid om te vertellen waar eventuele verbeterpunten zitten en het team en de coach kunnen hier actief mee verder gaan. Tot nu toe is het echter een aantal keer voorgekomen dat een klantarena is afgelast, omdat cliënten aangaven tevreden te zijn over de zorg en geen noodzaak zagen om bij een klantarena aanwezig te zijn. Er heeft 1 klantarena plaatsgevonden in de Wingerd. De ervaringen van zowel de vertegenwoordigers als het team waren positief. De aangegeven punten zijn door het team opgepakt en zij hebben hier een vervolg aan gegeven.

Om een continue manier van cliënttevredenheid te meten is de NPS-vraag eind 2017 standaard toegevoegd aan het halfjaarlijkse gesprek met cliënt en/ of familie voorafgaand aan het MDO. Door deze meting continu uit te voeren zijn trends goed te zien en dit geeft een structurele input voor alle medewerkers.

8. Verbeterplan

Voor 2018 is het volgende verbeterplan opgesteld

Thema	Verbeterplan De Cypressenhof	Gereed
Persoonsgerichte zorg in samenwerking met familie	Onder de noemer 'Cypressenhof 2.0' is een programma opgesteld om de locatie toekomstbestendig te maken. Speerpunten van dit traject: <ul style="list-style-type: none"> - Leefgroepen gericht op verschillende leefstijlen - Personele bezetting conform kwaliteitskader - Samenwerking met familie die de regie heeft - Scholing en instructie van medewerkers - Samen met o.a. de geestelijk verzorger worden er workshops voorbereid die medewerkers handvatten geven in te spelen op de individuele zingevingsvragen 	Augustus 2018
Passende dagbesteding individueel en in groepen	<ul style="list-style-type: none"> - Activiteitenbegeleiders worden extra ingezet om de zorgteams te ondersteunen en te coachen in het aanbieden van zinvolle activiteiten. - Passende activiteiten voor mannen. Omdat Zorggroep Manna de laatste tijd meer mannen in zorg heeft wordt specifiek ingespeeld op activiteiten die voor hen een meerwaarde hebben. 	April 2018
Zorgleefplan	Optimaliseren gebruik van het zorgleefplan	April 2018
Opnamegesprek	Maatschappelijk werk en EVV'er gezamenlijk een huisbezoek laten doen voor opname	April 2018

Thema	Verbeterplan De Wingerd	Gereed
Zorgleefplan	Invoeren van het elektronisch cliëntendossier	Juli 2018
Opnamegesprek	Maatschappelijk werk en EVV'er gezamenlijk op huisbezoek voor opname	April 2018
Passende dagbesteding individueel en in groepen	- Passende activiteiten voor mannen. - Zorggroep Manna is in 2017 gestart met 1 dag dagopvang aan mensen die thuis wonen met een WLZ/Wmo indicatie. In 2018 zal dit gaan naar 2 dagen per week. Medewerkers die hier werkzaam zijn, zullen een extra scholing ontvangen gericht op passende dagbesteding aan deze groep.	Juli 2018
Leefbaarheid gebouw	Met een werkgroep wordt gekeken naar de inrichting en aankleding van het gebouw. Het doel is om de leefbaarheid te vergroten door gebruik van goede verlichting en aankleding van de gangen waardoor het meer een thuis wordt voor cliënten.	Juni 2018
Methodisch werken	De zorgteams worden geschoold in Methodisch werken	April 2018 (en continu)
Veiligheid en omgaan met onbegrepen gedrag	- Inzet van het instrument de Welzijnsmeter dementie. Dit om beter inzichtelijk te krijgen hoe het gedrag van de cliënt is en of het wonen in het verzorgingshuis nog vertrouwd. De Welzijnsmeter Dementie is een wetenschappelijk gevalideerd meetinstrument dat hierbij ondersteuning kan bieden. - De GZ psycholoog van Livio zal in 2018 medewerkers van Zorggroep Manna die werken met mensen met een vorm van dementie scholen in omgaan met onbegrepen gedrag. Deze scholing volgt op de scholing belevingsgerichte zorg.	Mei 2018
IGZ/kwaliteit	- In 2018 moeten nog enkele teams van locatie de Wingerd de training methodisch werken volgen. Veel teams hebben dit al in 2016 en 2017 gevolgd. Voor alle teams geldt dat er een vervolg komt dat ingaat op communicatie en samenwerken in multidisciplinair verband. - In 2018 wordt er in samenwerking met de BOPZ arts extra aandacht besteed aan enkele BOPZ gerelateerde zaken: Toezicht en verlof van cliënten met een BOPZ status.	Juli 2018