



Kwaliteitsverslag 2020

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2020 van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud. In dit document beschrijven wij een aantal aspecten waarmee wij aan de slag zijn gegaan in 2020 om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Binnen Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud werken we met tien klantbeloften. En we werken met de methode warme zorg.

We bieden zorg op basis van gescheiden wonen en zorg. Wij bieden geen behandeling, de medische zorg valt onder de verantwoordelijkheid van de huisarts. Incidenteel bieden we dagopvang.

Het kwaliteitsverslag is opgebouwd uit de uitgangspunten van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Wij vertalen het kader naar onze kleinschalige woonvoorziening. Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud biedt zorg aan tien kwetsbare ouderen, in een veilige, huiselijke omgeving. De Stichting heeft één locatie namelijk "De Pastorie". De pastorie is een monumentaal pand aan de Dr. Nuijensstraat 80 in Westwoud.

Het jaar 2020 heeft in het teken gestaan van covid-19. Hierdoor hebben we veel, soms ongewenste aanpassingen moeten invoeren. Bijvoorbeeld een steeds aangepaste bezoekerregeling en de bouw van een bezoekers paviljoen. Door covid-19 is er meer aandacht voor hygiëne gekomen. Helaas hebben we door de pandemie de inzet van vrijwilligers moeten minimaliseren en daarmee de activiteiten voor de bewoners ook moeten aanpassen. We hebben in 2020 kunnen voorkomen dat bewoners door covid-19 ziek zijn geworden.





2. Inhoudsopgave Kwaliteitsverslag

01. Inleiding	01
02. Inhoudsopgave Kwaliteitsplan	02
03. Tien beloften aan de bewoners	03
04. Jaarthema 's	11
05. Veiligheid	13
06. Klantwaardering	14
07. Lerend Netwerk	15
08. Toezicht en Medezeggenschap	16



3. De 10 Klantbeloften

Sinds 2018 werken wij met de 10 klantbeloften. In een publicatie van Waardigheid en Trots kwamen wij de 10 klantbeloften tegen. Wij herkenden ons geheel in deze 10 klantbeloften en hebben deze geïmplementeerd in onze organisatie.

In 2019 hebben wij een informatiebijeenkomst van Kwaliteit@ bijgewoond. Toen werd ons duidelijk dat Kwaliteit@ een kwaliteitssysteem heeft ontwikkeld waar de 10 beloften uit voort zijn gekomen. Naast onze methode Warme Zorg, zijn we ook in 2019 verder gegaan met het werken met de 10 klantbeloften. En in 2020 zijn wij lid geworden van de coöperatie Kwaliteit@.

Voor ons betekent Kwaliteit, Samen leren en Samen verbeteren. Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft hiervoor mooie richtlijnen. Voor onze kleinschalige woonvoorziening kunnen we dit vertalen naar 10 klantbeloften aan onze bewoners en hun naasten. En onze jaarthema's zijn tevens onze verbeter thema's. Wij geloven in leren en continue werken aan kwaliteitsverbetering.

Belofte 1: Hier voel ik mij thuis

- Ik voel mij veilig en geborgen.
- Ik vind het hier schoon en gezellig.
- Ik vind de sfeer fijn.

Resultaten 2020

Een fijne en veilige woonomgeving is belangrijk. Vanwege covid-19 is hygiëne heel centraal komen te staan. De medewerkers hebben een e-learning covid-19 gevolgd. De infectie procedures zijn herzien en we hebben hygiënezuilen, zeepdispensers en papieren handdoeken aangeschaft. Daarnaast blijven we de medewerkers coachen in het juiste gebruik van mondkapjes en goede handhygiëne. We hebben tijdens de eerste covid-19 golf veel tijd besteed aan het verkrijgen van persoons- beschermingsmiddelen. Het was lastig om deze te krijgen. In de tweede helft van 2020 was er voldoende verkrijgbaar in Nederland. Wij hebben voldoende voorraad kunnen aanschaffen. In 2020 hebben we zes maal een bewoner in preventieve quarantaine begeleid. Gelukkig bleken de klachten geen covid-19 besmetting te zijn. Verbetering van ons hygiëne beleid is uiteraard positief maar het blijft zoeken naar de beste manier waarop we dit in onze kleinschalige woonvoorziening goed kunnen inpassen. We willen onze Pastorie een huiselijke uitstraling blijven geven ondanks alle hygiëne aanpassingen. De geplande scholing infectie preventie is verplaatst naar eind 2021.

Wij vinden het belangrijk dat wij de bewoners goed kennen, daardoor kunnen wij hen het juiste antwoord geven op hun begeleidingsvragen. In 2020 hebben we van alle bewoners hun levensverhaal op papier verzameld. Dit is in te zien voor alle medewerkers en studenten die met de bewoners werken. In 2020 hebben we het zorgleefplan omgezet van de diverse deelgebieden naar de tien klantbeloften als uitgangspunt. Hierdoor kunnen we nog beter beschrijven wat de wensen van de bewoners zijn.

In 2020 heeft de brandweer na de jaarlijkse inspectie, weer een nieuw certificaat afgegeven.



De legionella spoelingen van de waterleidingen hebben wij overgenomen van het bedrijf Omega die dit wekelijks kwam doen. Dit hebben wij overgenomen, omdat we zo weinig mogelijk bezoekers in De Pastorie hebben binnen gelaten om covid-19 besmetting te voorkomen. Wij hebben wekelijks de spoelingen gedaan en de aftekenlijsten doorgestuurd naar Omega. Ook de maandelijkse temperatuurmetingen hebben wij van Omega overgenomen. De legionella bemonstering heeft Omega in 2020 wel gedaan. Er zijn geen legionella problemen geconstateerd.

Alle medewerkers hebben brand- en ontruimingstraining in het huis gehad. De BHV scholing zal in 2021 weer gaan plaats vinden. Door covid-19 hebben we dit een jaar uitgesteld.

Covid-19 heeft ervoor gezorgd dat wij in de zomer van 2020 een bezoekerspaviljoen hebben laten plaatsen in de tuin. In de algemene ruimtes kunnen we geen mogelijkheid creëren tot 1,5 meter afstand bezoek. In eerste instantie hebben we een nood bezoekmogelijkheid met glas in de hal kunnen realiseren.

We hebben de medicatieveiligheid in 2020 verhoogd door te gaan werken met Medi-Check, een elektronisch aftekensysteem. Doordat een fysieke training van het zorgteam niet mogelijk was, hebben we dit digitaal gedaan. We hebben het zorgteam de training on the job gegeven zodat we het werken met MediCheck konden gaan starten. Ook hierbij was het even aanpassen. Met het invoeren van dit systeem beschikken we ten alle tijden over een actueel medicatieoverzicht en zijn de medicatie fouten verminderd. Met het invoeren van MediCheck hebben we de medicatieoverzichten goed kunnen opschoonen. Daardoor is meer overzicht gekomen in de lijsten. Technisch is het niet altijd goed gegaan, we hebben wat inlog problemen gehad en ook de koppeling van het systeem met de apotheek verliep niet helemaal goed.

Veiligheid is een heel belangrijk onderwerp geworden door covid-19. Maar naast veiligheid hebben we de sfeer in huis ook steeds voorop gezet. Vervangende activiteiten, genieten van de tuin, de dieren en meer aandacht voor sfeer in huis. Er is veel aandacht geweest voor verlichting, planten en muziek. Tijdens de eerste covid-19 golf hebben we een aantal muziekoptredens gehad buiten, waarvan de bewoners achter de ramen hebben kunnen genieten. We hebben een platenspeler aangeschaft en een oproep gedaan voor oude langspeelplaten op social media. Daar is goed gehoor aan gegeven. Hierdoor genieten de bewoners van voor hen bekende muziek met het bekende geluid van een platenspeler. In het voorjaar van 2020 hebben we twee konijnen gekregen, naast de vinken en kippen brengen de konijnen ook veel warmte en gezelligheid mee voor de bewoners. Met de komst van een nieuwe vrijwilliger voor de kippen, hebben we ook nieuwe kippen en kuikens gekregen. Ook daar genieten de bewoners van.



Belofte 2: Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

- Mijn naasten worden gastvrij ontvangen.
- Mijn naasten worden gezien en gehoord.
- Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht.

Resultaten 2020

Helaas is 2020 het jaar geweest waarbinnen wij onze gastvrijheid anders hebben moeten invullen. Wij zijn een Stichting die ten alle tijden open wil zijn voor bezoek. Maar vanwege veiligheidsoverwegingen inzake covid-19 hebben we dit tijdelijk moeten aanpassen. Net zoals alle verpleeghuizen en kleinschalige woonvoorzieningen moesten wij in 2020 ook onze deuren sluiten voor bezoek. Voor bewoners, naasten, medewerkers en vrijwilligers was dit een vreselijk besluit. Maar er was geen keus. We zijn snel gaan nadenken hoe we toch bezoek op een veilige manier mogelijk konden maken. Dat werd een tijdelijke bezoek mogelijkheid in de hal. De tussendeur van de hal is aangepast en op die manier was er toch een mogelijkheid om familie veilig te ontvangen.

Zoals hierboven genoemd zijn wij met de woningbouwvereniging, een bevriend architect en vrijwilligers gaan nadenken over het realiseren van een bezoekerspaviljoen in de tuin. Dit vereiste veel voorbereiding en creativiteit om het op korte termijn mogelijk te maken. Maar dat is gelukt. Naasten en andere bezoekers kunnen nu veilig op bezoek komen en ook na deze pandemie kunnen de bewoners gebruik blijven maken van dit paviljoen.

We hebben de eerste contactpersonen steeds op de hoogte gehouden van alle covid-19 veranderingen en van de dagelijkse gang van zaken via een nieuwsbrief. Tijdens het begin van de pandemie wekelijks en later in jaar maandelijks.

De bewoners konden op afspraak binnen de bezoekaafspraken, bezoek ontvangen in hun eigen studio of in het bezoekerspaviljoen. In het bezoekerspaviljoen hebben we koffie en thee voorzieningen kunnen plaatsen, om zo toch onze gastvrijheid te kunnen aanbieden. Het zijn allemaal noodoplossingen in deze pandemie. Want zowel bewoners, familie, het zorgteam en de vrijwilligers missen de gezelligheid met elkaar, het zorgen voor elkaar en elkaar zonder bezoekaafspraken ontmoeten.

Tijdens de bezoeken op afspraak houden we 1,5 meter afstand en dragen we mondkapjes. Hierdoor is weinig tot geen ruimte voor overleg met elkaar. We hebben in 2020 de contacten met de familie op een andere manier vorm gegeven. Er is veel gebruik gemaakt van beeldbellen via Skype.

We hebben de eerste contact personen van de bewoners gevraagd of zij het fijn zouden vinden als de persoonlijk begeleidster hen wat vaker belt in deze covid-19 periode. De eerste contact personen hebben aangegeven of zij dit willen en wat zij als frequentie van deze gesprekken willen. Hierdoor kunnen de persoonlijk begeleiders de eerste contactpersonen op een moment bellen dat zij daar iets meer tijd voor kunnen vrij maken.

De familie gesprekken met de frequentie van twee keer per jaar per bewoner, zijn doorgegaan. Soms in het bezoekerspaviljoen, soms telefonisch en soms digitaal. Hierdoor hebben we de tien klantbeloften, de risico inventarisaties en de zorgafspraken wel goed kunnen doorspreken.

De naasten kunnen als zij dit willen mee lezen in het elektronisch cliënten dossier. De meeste naasten hebben hiervoor gekozen.



Belofte 3: Ik hoor erbij en heb zinvolle dagbesteding

- Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan.
- Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven.
- Ik word gezien en respectvol aangesproken.

Resultaten 2020

Bewoners worden dagelijks betrokken in de gesprekken over algemene zaken. Ook wordt veel gesproken over het verleden van de bewoners, vaak ik het kader van alle-daagse zaken. De activiteiten worden individueel aangeboden op basis van wat een bewoner wil en wat bij hem/haar past. Bewoners worden gestimuleerd zoveel mogelijk mee te doen met huishoudelijke taken en gebeurtenissen in en rond het huis.

Covid-19 is ook regelmatig besproken met de bewoners. Het vaste activiteitschema hebben we in 2020 vaak moeten aanpassen. In de eerste golf moesten de meeste vrijwilligers en de danser stoppen met hun werk en hebben we een alternatief programma gemaakt. Tussen de eerste en de tweede golf hebben twee pianisten, twee accordeonisten en de danser weer hun werk kunnen doen in de Pastorie. Met de komst van de tweede golf hebben we dat weer stop moeten zetten. De danser heeft wel wekelijks via Skype les gegeven en ook onze zangvrijwilligster heeft via Skype met de bewoners gezongen. De danser valt onder personeel niet in loondienst. Medewerkers die accordeon spelen hebben regelmatig zelf gespeeld.

We zijn ons meer gaan richten op individuele activiteiten. Deze werden zowel door vaste medewerkers, vrijwilligers als studenten verzorgd. Per bewoner werden de activiteiten aangepast, maar onderstaande activiteiten zijn veel gedaan. Er zijn zeker nog meer activiteiten gedaan, maar dit zijn de meest gangbare activiteiten.

- Wandelen in de tuin zelfstandig of met begeleiding indien nodig.
- Als het weer het toelaat fietsen op de duo fiets.
- Samen met een medewerker een boodschapje halen in Hoogkarspel; met fiets of auto.
- Veel samen zingen.
- Samen huishoudelijk taken doen zoals, aardappels schillen, groente klaarmaken, afwassen, servetten en was vouwen.
- Muziek luisteren via de eigen Play listen op Spotify op de iPads met koptelefoon.
- Zelfstandig of samen krant lezen.
- Cake of taart bakken gezamenlijk.
- Fietsen op de stoelfiets.
- Het bewegingsspel met kaarten spelen.
- Geheugen en andere spellen doen op de beleveniskoffer.
- Haar en nagelverzorging.
- Kaarten maken en breien.
- Samen werken in de moestuinbakken.
- Sjoelen, Mens erger je niet en scrabble worden veel gespeeld.
- Tv, YouTube en dvd's samen kijken in de avonden.

We vieren alle feestdagen en bijzondere gebeurtenissen mee. Helaas hebben we de paas-lunch, de jaarlijkse barbecue en het kerstdiner zonder familie en naasten van de bewoners gevierd.



Belofte 4: Ik krijg passende zorg en ondersteuning

- Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden.
- Ik word op een prettige manier ondersteund.
- Mijn behoeften en wensen zijn bekend.

Resultaten 2020

Iedere bewoner heeft direct na opname een eerste zorgleefplan/intakeverslag en een risico inventarisatie. Na zes weken vindt een familiegesprek plaats en wordt het eerste definitieve zorgleefplan gemaakt. Daarna wordt twee maal per jaar een familiegesprek gehouden en de zorgafspraken indien nodig aangepast.

In 2020 werden bijzonderheden dagelijks gerapporteerd in de vaste doelrapportages of in de dagelijkse rapportage. Indien nodig is er een consult bij de huisarts of praktijk ondersteuner geweest en een aantal keren hebben we een beroep gedaan op een ergotherapeut, mondhygiënist of fysiotherapeut. Er is éénmaal overleg geweest met Apotheek en Huisartsen waarin de bijzonderheden inzake de bewoners zijn besproken. De bewoners die aangesloten zijn bij Geriant zijn minimaal vier maal per jaar besproken met de consulent van Geriant.

In 2020 was 24 uur per dag een gediplomeerd verzorgende aanwezig. In 2020 hebben het zorgleefplan aangepast en gebaseerd op de 10 klantbeloften. Het zorgleefplan, de individuele zorgafspraken en de risico inventarisatie zijn direct zichtbaar in het ECD. Hierdoor kennen de medewerkers de afspraken nog beter en kunnen zij goed inspelen op de behoeften en wensen van de bewoners.

Belofte 5: Ik eet en drink naar wens

- Mijn eten is smakelijk, gezond en wordt verzorgd.
- Wij kunnen gezellig samen eten maar ik mag ook alleen eten.
- Mijn bezoek mag mee eten.
- Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid.

Resultaten 2020

De bewoners kozen samen met de medewerkers de weekmenu's uit. Individuele afspraken omtrent voeding staan indien nodig beschreven bij de zorgafspraken. Iedere dag is vers gekookt door de zorgmedewerkers, familie of vrijwilligers. Afhankelijk van de behoefte van de bewoner at men gezamenlijk of individueel. De boodschappen worden ingekocht bij Albert Heijn en bezorgd. Het brood wordt twee maal per week door een bakker bezorgd en één keer in de twee weken komt de visboer een bestelling brengen. Daarnaast kopen we ook producten in het dorp zelf. Hierbij valt te denken aan fruit en aardappelen.

We werken met de hygiëne code voor kleinschalige woonvoorzieningen. De nachtdiensten controleren de voorraad regelmatig en stuurden bij indien nodig. De verbeteracties in 2020 komen terug bij het jaar thema: Voeding.



Belofte 6: Hier doe ik ertoe hier mag ik mezelf zijn

- Mijn welzijn staat voorop.
- Mijn wensen staan centraal.
- Ik krijg oprechte aandacht.

Resultaten 2020

In 2020 is veel tijd gemaakt voor persoonlijke aandacht van de bewoners, voor de ene bewoner was dit een persoonlijk gesprekje op de dag, voor een andere bewoner samen met anderen spelletjes doen en het gesprek samen aangaan. Iedere bewoner heeft een verzorgende aan zich gekoppeld (persoonlijk begeleider). Deze persoonlijk begeleider houdt goed in de gaten of de zorgafspraken nog kloppend zijn en onderhoudt de contacten met de eerste contactpersoon en naasten.

Belofte 7: Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

- Ik word persoonlijk benaderd.
- Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend.
- Mijn afspraken worden nagekomen.

Resultaten 2020

Ondanks covid-19 hebben we de persoonlijke zorgafspraken twee maal per jaar met de eerste contact persoon van de bewoner kunnen doorspreken en kunnen afstemmen. Uiteraard zijn ook zorgafspraken tussentijds aangepast indien nodig. De wensen van de bewoner staan hierbij centraal. Buiten de vastgelegde zorgafspraken hebben we iedere dag aan bewoners keuzes voorgelegd, want afspraken over de kleine dingen in het leven kunnen per dag verschillen.

Belofte 8: Ik heb medewerkers om me heen die ik ken en vertrouw

- Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht.
- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten.
- Ik krijg structuur, rust en regelmaat.

Resultaten 2020

In 2020 werkten we met een vast team medewerkers en vrijwilligers. Helaas hebben we vanwege covid-19 de vrijwilligers maar minimaal kunnen laten werken. We hebben wel de contacten met de vrijwilligers onderhouden. En we hopen dat zij allemaal weer in de loop van 2021 aan het werk kunnen. Er zijn kleine contract wijzigingen geweest wat betreft in te zetten uren en wisseling van studenten. We zijn een leerbedrijf en de ervaring leert dat de bewoners het fijn vinden om jonge studenten om zich heen te hebben. Ook in 2020 werkten er veel studenten binnen De Pastorie. Ook al bleven zij maar een aantal maanden of soms maar een paar dagen, de bewoners vonden het prettig om hierdoor extra individuele aandacht te krijgen. We werken met een vaste dag structuur, bewoners vinden dat prettig. We hebben helaas in 2020 minder tijd kunnen besteden aan de naasten van de bewoners vanwege de strenge bezoeksafspraken.



Belofte 9: De medewerkers nemen verantwoordelijkheid over mij

- Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust
- De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's
- Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn zorg en veiligheid

Resultaten 2020

In 2020 zijn veel eerste contact personen mee gaan lezen in het elektronische cliënten-dossier, hierdoor zijn zij dagelijks op de hoogte van het welzijn van de bewoners. Dat geeft veel transparantie en vertrouwen.

De verzorgenden zijn geschoold in de voorkomende voorbehouden handelingen. De scholing voor de voorbehouden handelingen zijn gepland eind 2021.

In 2020 hebben we helaas maar drie keer een locatieoverleg kunnen houden. Doordat we niet met een grotere groep bij elkaar konden komen, hebben we veel meer overleg gevoerd in huis met elkaar. En we hebben meer gebruik gaan maken van de mail box in het cliëntendossier. In 2020 is tijdens het locatie overleg een PRISMA analyse gedaan van een MIC melding, met goed resultaat. De Persoonlijk begeleidster heeft met de uitslag acties uitgezet om valincidenten van een bewoonster te voorkomen.

Belofte 10: De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun gebied.
- Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren.
- Ik ervaar dat medewerkers het iedere dag weer beter willen doen.

Resultaten 2020

Het team is bevoegd en bekwaam voor haar werkzaamheden. Het is een jaar geweest waarin heel veel gevraagd is van de flexibiliteit van medewerkers. Het team heeft samen de schouders eronder gezet en heeft zich volledig ingezet om, ondanks de covid-19 pandemie, goede zorg te bieden aan de bewoners. En deze inzet was heel goed merkbaar. Bij uitval hebben zij elkaar vervangen. Er zijn geen diensten weggevallen waardoor de continuïteit van zorg voor de bewoners. Hierdoor hebben we geen zorg moeten afschalen. Ondanks de werkdruk heeft het team nieuwe dingen opgepakt en heeft van elkaar kunnen leren. De nieuwe werkwijze in het cliëntendossier en het digitaal medicatie aftekensysteem heeft het team zich behoorlijk eigen kunnen maken in 2020. Het werken met persoonsbeschermingsmiddelen is soms zwaar geweest, zeker tijdens preventieve quarantaines in de zomer. Ook de corona testen die medewerkers toch vaker hebben laten moeten laten doen hebben medewerkers zonder problemen gedaan. Een groot compliment aan het team. De fysieke scholingen zijn vervallen, we hebben via de branchevereniging een E-learning programma aangekocht. De medewerkers zijn in 2020 gestart met het maken van e-learning modules.

De statuten van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud zijn in 2020 aangepast aan de nieuwe eisen. In 2020 is de bewonerscommissie omgezet naar een cliëntenraad. We hebben hiervoor een Medezeggenschapsregeling en een huishoudelijk reglement gemaakt.



De Inspectie Gezondheidszorg is op 12 februari 2020 langs geweest en heeft naar aanleiding van het bezoek een aantal verbeterpunten meegegeven. Naar aanleiding van deze punten hebben we van alle bewoners een levensverhaal beschikbaar gemaakt en zijn we overgestapt naar een digitaal medicatiesysteem, waardoor we ten alle tijden de actuele medicatielijsten beschikbaar hebben. We hebben het zorgleefplan en het cliëntendossier anders ingericht waardoor medewerkers sneller inzicht hebben in het levensverhaal en de zorgafspraken van de bewoners.

In 2020 zijn we gefaseerd overgegaan van financiering vanuit PGB naar financiering naar VPT. Hierdoor kunnen we de formatie van het zorgteam wat verhogen.

Covid-19 heeft veel aandacht gevraagd in 2020. Er zijn geen besmettingen onder bewoners geweest. De preventieve maatregelen, aangepaste bezoekenregelingen en het veel minder kunnen inzetten van vrijwilligers heeft de werkdruk op het zorgpersoneel wel verhoogd.



4. Jaarthema's

Jaarthema 1. Voeding

Gezonde voeding is belangrijk voor iedereen. Kunnen genieten van voeding is voor kwetsbare ouderen heel belangrijk.

De scholing van het team gericht op voedingsleer is niet doorgegaan vanwege covid-19. Er zijn mappen gemaakt met beeldmateriaal en recepten voor de soepen en de nagerechten. We zijn gestart met dagelijks verse soep maken. De bewoners worden betrokken bij het kiezen en maken van de maaltijden. De soep wordt aan het einde van de middag aangeboden aan de bewoners. De bewoners genieten ervan. De nagerechten zijn aangepast waardoor er meer variatie is en ook hier genieten de bewoners dagelijks van.

Jaarthema 2. Wet zorg en dwang

De wet zorg en dwang is ingegaan en in 2020 zijn we dit in de praktijk gaan brengen. Bewust wording van onvrijwillige zorg en het zoeken naar alternatieven hebben we in 2020 opgepakt.

Wij hebben een procedure vrijwillige en onvrijwillige zorg gemaakt en een beleidsplan Wet zorg en dwang. In het cliëntendossier hebben we een registratie systeem gemaakt waar we de onvrijwillige zorg goed in kunnen registeren. We hebben een format gemaakt voor goede verslaglegging van onvrijwillige zorg. We hebben ons aangemeld bij het locatieregister voor onvrijwillige zorg.

Wij werken samen met Geriant. Ons uitgangspunt is om geen onvrijwilliger zorg toe te passen. Maar als het echt niet anders kan dan volgen we het stappenplan. Geriant ondersteunt ons hierbij. De wet zorg en dwang functionaris is de ouderenspecialist van Geriant.

De klachtencommissie wet zorg en dwang hebben wij via onze branchevereniging geregeld.

Jaarthema 3. Een schone leefomgeving

De schoonmaak heeft veel aandacht gekregen in 2020. Het schoonmaak rooster is aangepast. De schoonmaakmiddelen hebben een andere plek gekregen in huis, waardoor het overzichtelijker is geworden. Er zijn nieuwe schoonmaak materialen aangeschaft. De scholing infectiepreventie is doorgeschoven naar het einde van 2021 vanwege Covid-19. Er is veel gedaan, maar toch nemen we dit jaar thema mee naar 2021 om de openstaande acties te kunnen uitvoeren. De inwerkmappen moeten nog worden gemaakt en er moet meer controle komen op de schoonmaak.



Jaarthema 4: Administratieve Organisatie en Interne Beheersing.

Dit jaarthema hebben we doorgeschoven naar 2021. Vanwege de drukte omtrent covid-19 hebben we hier niet aan kunnen werken.

Jaarthema 5: Nieuwe branchevereniging en Kwaliteitssysteem

We hebben alle besprekingen van onze nieuwe branchevereniging SPOT bijgewoond. Veel fysieke scholingen vanuit SPOT gingen helaas niet door. We hebben in ons lerend netwerk wel veel contact gehad met SPOT en collega's over het covid-19 beleid. Via SPOT hebben we e-learning voor de medewerkers aangeschaft. En we hebben ons aangesloten bij de klachtenprocedure van SPOT. De klachtencommissie wet zorg en dwang hebben we ook via SPOT geregeld. In 2020 zijn we lid geworden van de coöperatie Kwaliteit@. Een coöperatie die de kwaliteit van de zorg meet door het werken met de 10 klantbeloften. We hebben een basis op zorg vragenlijst ingevuld en er is een audit geweest vanuit Kwaliteit@. We hebben de uitslag besproken en aanpassingen waren op dat moment niet nodig. Daarmee hebben we ons certificaat behaald en officieel lid geworden van de coöperatie. De tien klantbeloften hebben we als basis genomen in de zorgleefplannen en als gespreksagenda bij de familie gesprekken. In 2021 nemen we deze klantbeloften ook mee in de functioneringsgesprekken met de medewerkers. Tijdens de pandemie hebben we de cliënttevredenheid gemeten aan de hand van de tien beloften.



5. Veiligheid

Medicatie

In januari hebben we een medicatiekar aangeschaft. Daardoor kunnen we een rustige plek zoeken met de medicatie tijdens de toedien momenten. Hiermee voorkomen we dat we teveel afgeleid worden tijdens de toedien momenten.

In juli zijn we gestart met een digitaal medicatie systeem. In dit systeem staan de actuele medicatieoverzichten en tekenen we ook digitaal de toedieningen af. Hierdoor zijn minder medicatie fouten gemaakt.

In 2020 hebben we de MIC meldingen in het cliëntendossier anders ingericht. Hierdoor kunnen we per MIC melding de melding open of gesloten zetten. De kwaliteitsmedewerker bekijkt en analyseert de open meldingen, zet indien nodig nog extra acties uit en sluit de melding als alle acties zijn gedaan. De MIC meldingen hebben we 2 keer in een locatieoverleg kunnen bespreken. Vanwege covid-19 zijn de meeste locatie overleggen vervallen. We hebben 1 soort valincident via de visgraat analyse met het team geanalyseerd. Daar kwamen handreikingen uit voor de persoonlijk begeleider om preventieve acties op uit te zetten.

Decubitus/huidproblemen

In het zorgleefplan en bij de zorgafspraken staan de individuele zorg genoemd inzake huidgevoeligheid en decubitus. Als sprake is van een verhoogd risico worden de nodige acties ingezet. In 2020 zijn aanpassingen gedaan op het gebied van matrassen, wisseling en huidverzorging.

Ziekenhuisopname

In 2020 zijn er geen ziekenhuisopnames geweest. De beleidsplannen van de bewoners zijn allemaal bekend en staat vermeld in het cliëntendossier.



6. Klantwaardering

In 2020 hebben wij de klantwaardering gemeten op basis van onze 10 klantbeloften.

klantbeloften	Waardering
1. Hier voel ik mij thuis	8,3
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	8,6
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle dagbesteding	8,3
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning	8,7
5. Ik eet en drink naar wens	8,7
6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	8,2
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	8,5
8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en die ik vertrouw.	8,4
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid over mij	8,9
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier	8,7

Ook de NPS-score maakt onderdeel uit van de digitale vragenlijst. De score was een 8,6.

De uitkomsten zijn besproken met de raad van toezicht, met de cliëntenraad en het zorgteam. De aangedragen verbeterpunten zijn opgepakt. Er werd duidelijk aangegeven door de eerste contact personen dat covid-19 de uitslag wel beïnvloed heeft.

In 2020 hebben de naasten van de bewoners de medewerkers op diverse manieren bedankt voor de geboden zorg in deze lastige pandemie periode. Dit is warm ontvangen door de medewerkers.



7. Lerend Netwerk

Coöperatie Kwaliteit@

De coöperatie heeft geen winstoogmerk, maar is opgericht om het concept en het gedachtegoed te verspreiden onder haar leden. De leden zijn het hoogste orgaan binnen de coöperatie en mede eigenaar en drager hiervan. Met elkaar en voor elkaar is hier het credo. De coöperatie stelt tot doel om het welzijn van hun bewoners voorop te stellen en de algehele kwaliteit door middel van klantbeloften te verhogen. De coöperatie opereert als een kennisnetwerk waarbinnen de leden met elkaar kennis delen en elkaar intercollegiaal toetsen. In 2020 zijn een minimaal aantal fysieke bijeenkomsten geweest, maar is er veel contact geweest via een app-groep en digitale bijeenkomsten.

Branchevereniging SPOT

SPOT is een branchevereniging die zich inzet voor kleinschalige thuis en woon-zorgaanbieders. SPOT is ervan overtuigd dat kleinschalige zorg het best bijdraagt aan het welzijn van de cliënt. De bij SPOT aangesloten zorgaanbieders vinden een hoge kwaliteit van zorg belangrijk, maar persoonlijke aandacht voor de cliënt nog belangrijker. In 2020 zijn een minimaal aantal fysieke bijeenkomsten geweest, maar is er veel contact geweest via een app-groep en digitale bijeenkomsten.

Regionaal netwerk

Door de covid-19 Pandemie hebben we minder fysiek kunnen overleggen en samen leren van collega's. De bestuurder heeft vanaf september wekelijks telefonisch overleg gehad met V.V.T. collega instellingen uit Noord Holland Noord inzake covid-19.



8. Toezicht en medezeggenschap

Raad van toezicht

Stichting Kleinschalig wonen heeft één bestuurder en een vervangend bestuurder. De raad van toezicht controleert het beleid van de bestuurder en is betrokken bij het reilen en zeilen van De stichting. De raad van toezicht heeft in 2020 zes maal overleg gehad met de bestuurder. Daarnaast zijn er vanuit de raad van toezicht twee interne audit groepen; de auditgroep financiën en de auditgroep zorg en personeel.

Ook voor het overleg is voornamelijk gekozen voor de digitale weg. In 2020 zijn de statuten van de stichting aangepast aan de huidige eisen. En is het schema van aftreden aangepast. Dit is aangepast zodat er niet ineens drie leden van de raad zouden moeten stoppen. Gefaseerd zullen in 2020/2021 drie leden aftreden. Er zijn goede kandidaten gevonden om deze plekken in te gaan vullen.

Bewonerscommissie/ cliëntenraad

De cliëntenraad bestond in 2020 uit vier familieleden van de huidige bewoners. Zij hebben in 2020 drie maal overleg gehad met de bestuurder. Zij organiseren samen met de bestuurder de familieavonden, dit is door covid-19 in 2020 niet gerealiseerd. In 2020 is de bewonerscommissie omgezet naar cliëntenraad. De cliëntenraad heeft samen met de bestuurder de medezeggenschapsregeling en het huishoudelijk reglement opgesteld. De raad van toezicht hier toezicht op gehouden. De bestuurder heeft in 2020 instemming gevraagd aan de cliëntenraad voor de covid-19 bezoekenregelingen en de aanpassing in het klachtenreglement. De cliëntenraad heeft het kwaliteitsjaarplan 2021 besproken en input gegeven. Deze input is meegenomen in het plan. De cliëntenraad heeft de begroting 2021 ontvangen en goed gekeurd.