

Kwaliteitsverslag 2020

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

ZORGVIJF GROEP10 BEEKJAAR



26-05-2021

Michael Hamers & Hannelore Hamers-Roesink

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Profiel	4
2. Persoonsgerichte zorg	6
3. Wonen en welzijn	8
4. Veiligheid	11
5. Leren en verbeteren van kwaliteit	14
6. Leiderschap, governance en management	16
7. Personeelssamenstelling	17
8. Gebruik van hulpmiddelen	21
9. Gebruik van informatie	22
10. Afkortingen	23
11. Afsluiting	24
Bijlage 1: Overzicht uitgaven overige investeringen 2020	25
Bijlage 2: Feedback leernetwerk	26

Voorwoord

Zorg Groep Beek is sinds 2005 een kleinschalige thuiszorgorganisatie die thuiszorg, gescheiden wonen en zorg en huishoudelijke hulp levert in de wijk. Kwaliteit staat bij ons altijd voorop. Onze kleinschaligheid bewijst zich in een vast zorgteam. Dit zorgt voor een sterke betrokkenheid en persoonlijke aandacht. Bovendien gebeurt dit allemaal in een eigen vertrouwde omgeving van de cliënt. Zorg wordt geleverd vanuit de Wlz, Zvw, Wmo of een Pgb. Ook leveren wij particuliere zorg. Onze deskundige medewerkers werken volgens vastgestelde richtlijnen en protocollen die getoetst en gecertificeerd zijn conform de regerende kwaliteitsstandaarden. “Onze visie op zorg? Ervoor zorgen dat mensen goed verzorgd worden en ze een goede oude dag hebben.”

In 2013 werd de eerste Elsresidentie in Sittard geopend op basis van gescheiden wonen en zorg voor cliënten met de ziekte van Alzheimer of andere vormen van dementie. Idem is in 2018 een tweede Elsresidentie in Margraten geopend. Beide locaties worden dan ook meegenomen in het kwaliteitskader als het gaat om een jaarlijkse planning en een jaarlijkse verantwoording. Verder heeft de huidige situatie rondom het corona virus een flinke impact op de planning gehad. Hier volgt ons kwaliteitsverslag 2020 dat is opgesteld vanuit onze missie: Alles wat we doen, doen we met zorg!

Zorg Groep Beek staat voor respectvolle, persoonlijke en integere zorg.

Hannelore Hamers-Roesink

1. Profiel

Ieder jaar brengt Zorg Groep Beek een kwaliteitsverslag uit waarin beschreven wordt op welke wijze Zorg Groep Beek in 2020 invulling heeft gegeven aan de thema's zoals deze zijn opgenomen in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste kenmerken van Zorg Groep Beek benoemd.

Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

De missie van Zorg Groep Beek is: Alles wat we doen, doen we met Zorg! Wij staan voor respectvolle, persoonlijke en integere zorg. Onze visie is een belangrijke bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven voor zorgbehoevenden in de regio Beek, Stein, Sittard, Margraten en omstreken voor zowel Wlz, Zvw, Wmo, Pgb en particuliere zorg.

Wij vinden het belangrijk dat de zorg die wij verlenen persoonsvolgend is, waarbij onze cliënt en professionele zorgverleners altijd centraal staan. Wij zijn een betrouwbare organisatie die zeer betrokken is bij haar personeel met een persoonlijke en directe aanpak.



Afbeelding 1: Organogram Zorg Groep Beek

Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling

Onze doelgroep zijn mensen met de ziekte van Alzheimer en andere vormen van dementie. Zij wonen met 16-20 cliënten samen in onze beschermde woonomgevingen: Elsresidentie Sittard of Elsresidentie Margraten op basis van gescheiden wonen en zorg (Vpt of Pgb). De indicaties van onze bewoners variëren tussen VV4, VV5, VV6 of VV7. Hoeveel mensen welke indicatie hebben staat hieronder in tabel 1 vermeld. In tabel 2 wordt de leeftijdsverdeling van onze bewoners vermeld.

Type zorgverlening, ZZP-verdeling, omzet per doelgroep

Wij leveren in de Elsresidenties Sittard en Margraten VPT 4, VPT 5, VPT 6 en VPT 7 aan exclusief behandeling, maar wel inclusief dagbesteding voor 16-20 bewoners per locatie. In Sittard hadden wij op 31-12-2020 nog twee bewoners met een Pgb, maar we zien dit steeds verder afnemen (in 2018 zes Pgb-clieënten) en sturen gericht op het aanbieden van VPT.

Tabel 1: Indicaties bewoners beide locaties op 31-12-2020

Indicatie	Aantal
VPT VV 4	3
VPT VV 5	19
VPT VV 6	0
VPT VV 7	0
Pgb	2

Tabel 2: Leeftijdsverdeling bewoners beide locaties op 31-12-2020

Leeftijdscategorie	Aantal
70-79	6
80-89	13
90-100	5

Aantal locaties (overeenkomend met KvK registratie), zorgomgeving (kleinschalig/grootschalig) en voornaamste besturingsfilosofie

Zorg Groep Beek heeft twee locaties voor gescheiden wonen en zorg: Elsresidentie Sittard en Elsresidentie Margraten. De Elsresidentie Margraten is op 1 november 2018 geopend. Na de opening heeft de directie ongeveer drie maanden in de Elsresidentie Margraten gewoond om extra ondersteuning te bieden aan nieuwe cliënten in samenwerking met de nieuwe collega's. Daarnaast hebben zij diverse werkprocessen rondom het gebouw en facilitaire zaken mee opgestart. Deze manier van opstart biedt een optimale en soepele overgang van een leeg en nieuw kleinschalig woonhuis naar een optimale en prettige leef/woon omgeving voor zowel de bewoners als het zorgteam. Zorg Groep Beek levert de zorg op 24-uurs basis in deze kleinschalige woonomgevingen. Onze besturingsfilosofie, zoals in de missie en visie is uitgewerkt, is persoonsgericht werken en de zorggelden voornamelijk besteden aan directe zorg in plaats van managementlagen.

Landelijk/stedelijk van aard

De Elsresidentie Sittard is gelegen aan de stadsrand van Sittard en ligt vlak bij het grote stadspark. De Elsresidentie in Margraten ligt midden in de dorpskern en heeft een landelijke ligging in het heuvelland.

2. Persoonsgerichte zorg

Dit gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg en dienstverlening. Iemand met een zorg en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen cliënt en zijn naaste(n), zorgverlener en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relatie bepaalt mede de kwaliteit van zorg.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, te weten:

1. *Compassie*: De cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip;
2. *Uniek zijn*: De cliënt wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt;
3. *Autonomie*: Voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase;
4. *Zorgdoelen*: Iedere cliënt heeft vastgelegde afspraken over (en inspraak bij) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

Binnen de Elsresidenties Sittard en Margraten blijft dit een basis die volledig is ingeregeld en mee wordt genomen in ons elektronische cliëntendossier (ECD), genaamd Ecare en de dagelijkse zorg voor onze bewoners. Verder hebben wij in 2017 en 2018 actief deelgenomen aan het experiment WLZ in Zuid-Limburg op het vlak van persoonsvolgende zorg. Vanuit dit experiment zijn wij in de regio gestart met het organiseren van bijeenkomsten om het netwerk te versterken met alle aanbieders in de westelijke mijnstreek die ouderenzorg aanbieden. De netwerkbijeenkomsten worden twee keer per jaar georganiseerd en deze worden drukbezocht. Tevens werd in november 2019 een website gepubliceerd waarop alle informatie en netwerkliden te vinden zijn (<http://ouderenzorg-wm.nl/>). In 2020 hebben deze bijeenkomsten door Covid-19 helaas niet kunnen plaatsvinden.

Tabel 3: Toepassing thema's persoonsgerichte zorg op Zorg Groep Beek

Compassie: Nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip	Bewoner: Kennen de medewerkers mij en mijn verhaal, mijn wensen en behoeften, en mijn zorgen en levensvragen? Is er aandacht voor mijn familie en naasten en de mensen die mij mantelzorg geven? Leg uit: De medewerkers hebben respect voor normen en waarden van de cliënt, naasten en mantelzorgers. Zorgverlener heeft inlevingsvermogen, toont empathie en begrip. De zorgverleners beschikken over de juiste kennis en vaardigheden op het gebied van zorg die geleverd wordt, met name gericht op dementiezorg. Aan de hand van scholingen, trainingen en workshops wordt deze kennis up-to-date gehouden. Vanuit de Elsresidentie worden er levensloopgesprekken gehouden met de mantelzorger. De bedoeling hiervan is om meer informatie over onze bewoner te vergaren op voorhand zodat we beter kunnen inspelen op beleving en "onbegrepen" gedrag.
---	--

<p>Uniek zijn: Gezien worden in persoonlijke context, eigen identiteit</p>	<p>Bewoner: Zoeken zorgverleners naar de betekenis van mijn gedrag als ik me niet meer kan uitdrukken? Voel ik mij veilig en thuis? Kan ik mijn eigen gang gaan, ook als ik geen behoefte heb om iets te doen? Kan ik zoveel mogelijk mijn eigen keuzes maken en kan ik zoveel mogelijk mijn leefstijl voortzetten?</p> <p>Leg uit: Aan de hand van levensloopgesprekken gaan we in op de persoon zelf. Niet alle bewoners kunnen door hun fase in de dementie nog aangeven wat zij prettig vinden of niet. Daar komen de zorgverleners achter door een bewoner te observeren en de aandacht, vertrouwen en veiligheid te geven die de bewoner nodig heeft. We proberen dit toe te passen in de vele fases van de dementie. We blijven in gesprek met familie en mantelzorg en observeren de bewoner in zijn dagelijkse doen en laten.</p>
<p>Autonomie: Behoud van eigen regie over leven en persoonlijke welbevinden, ook bij de laatste levensfase</p>	<p>Bewoner: Kan ik waar mogelijk mijn eigen leven vorm en inhoud geven zowel in grote als in kleine onderdelen van de dag?</p> <p>Leg uit: De cliënt is nog altijd een mens, een mens die zoals iedereen behoefte heeft aan veiligheid en liefde. In de belevingsgerichte zorg praat men over: Hoe beleven cliënten met dementie hun ziekte en de werkelijkheid? Binnen de Elsresidenties Sittard en Margraten wordt de nadruk gelegd op de gevolgen die dementie heeft voor de Ik-beleving: Hoe ervaart de cliënt zichzelf? In de Ik-beleving worden 4 fases onderscheiden, namelijk de bedreigde ik, de verdwaalde ik, de verborgen ik en de verzonken ik (bedreigd = licht, verdwaald = matig, verborgen en verzonken zijn ernstig). Met de toename van dementie nemen geheugen- en oriëntatiestoornissen toe en de mogelijkheid om voor zichzelf te zorgen af. In samenhang hiermee veranderen gedrag en beleving.</p>
<p>Zorgdoelen: Iedere cliënt heeft afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van haar/zijn zorg, behandeling en ondersteuning.</p>	<p>Bewoner: Ik heb een eigen actueel zorgleefplan en medisch dossier dat in samenspraak met mij en mijn mantelzorger is opgesteld. Met mij of mijn mantelzorger wordt op regelmatige basis besproken of de (zorg en behandel) afspraken nagekomen worden en of de zorg aan mijn wensen/behoefte voldoet.</p> <p>Leg uit: Onze wijkverpleegkundige of zorgcoördinator plant voor iedere nieuwe bewoner een intakegesprek waarin gegevens verzameld worden voor het zorgleefplan. Dit wordt besproken met de cliënt en zijn naasten. De wijkverpleegkundige maakt het zorgleefplan op basis van dit gesprek en zorgt dat dit plan binnen 24 uur beschikbaar is voor de cliënt. Dit wordt bij</p>

	goedkeuring vervolgens ondertekend door de cliënt of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger. Het zorgleefplan wordt regelmatig besproken tijdens een cliëntoverleg en evaluatiemomenten met de naasten. Er wordt samengewerkt met de specialist ouderen geneeskunde, de eigen huisarts, fysiotherapeut, ergotherapeut en apotheek. Er wordt multidisciplinair gewerkt, waarbij het zorgleefplan leidend is voor de zorgverlening.
--	--

3. Wonen en welzijn

Dit gaat over de wijze waarop de organisatie en zorgverleners in hun zorg en dienstverlening enerzijds oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welbevinden van cliënten en betrokken naaste(n) en anderzijds gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen hiervan.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vijf thema's als het gaat om kwaliteit van wonen en welzijn, te weten:

- Zingeving
- Zinnvolle tijdsbesteding
- Schoon en verzorgd lichaam, plus verzorgde kleding
- Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
- Wooncomfort (gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting)

Binnen de Elsresidentie worden deze punten continu gehandhaafd en is er voldoende aandacht voor het aanpassen van de woonomgeving aan de wensen en mogelijkheden van de cliënten. Tevens is 1 november 2018 de tweede Elsresidentie in Margraten geopend, waar we op het gebied van wonen en welzijn blijven vasthouden aan wat we reeds doen in Sittard omdat dit als zeer prettig wordt ervaren door bewoners, familie van bewoners en medewerkers.

Tabel 4: Toepassing thema's wonen en welzijn op Zorg Groep Beek

Zingeving:	<p>Bewoner: Er is bij zorgverleners aandacht voor mijn specifieke levensvragen zoals verlies van functies eenzaamheid, rouw, depressies, ouderdom en invulling van mijn laatste levensfase.</p> <p>Leg uit: Binnen de Elsresidentie is er dagelijks aandacht voor al deze vraagstukken en gevoelens bij de bewoner. Bewoners kunnen hiervoor altijd terecht bij de zorgverleners en de specialist ouderengeneeskunde die onze locaties wekelijks bezoekt. Tevens wordt elke zondag naar de eucharistieviering op televisie gekeken.</p>
Zinnvolle tijdsbesteding:	<p>Bewoner: Ik kan iedere dag deelnemen aan verschillende activiteiten, zowel individueel als in groepsverband. Ik word gestimuleerd om te bewegen. Ik kan een leven leiden dat zoveel mogelijk past bij mij als persoon.</p>

	<p>Leg uit: Binnen de Elsresidentie worden diverse activiteiten aangeboden. De activiteiten worden altijd afgestemd op wat de bewoners op dat moment graag willen doen. Voorbeelden van deze activiteiten zijn:</p> <p>Groepsverband: Gymnastiek, bewegen volgens onze beweegmodule (bal, fietsen, elastiek oefeningen) Krant voorlezen Sjoelen Spelletjes, rummikub, kaarten enz. Fruit schillen Muziek en beleving via de Qwiek. In 2019 is een 2^e Qwiek voor de Elsresidentie Margraten aangeschaft met behulp van de kwaliteitsgelden. Dansen Wandelen in de tuin Bakken Bowlen Gezellig koffiedrinken en fotoboeken doorkijken Een keer per maand vindt een optreden van een harpiste/zangeres/Mimakker plaats in de woonkamer van beide locaties In de warmere maanden laten we de ijswagen/frietwagen/poffertjeswagen langskomen.</p> <p>Individueel: Wandelen Schaken Praatje maken Nagels verzorgen Spelletje doen Gymnastiek Tafeldekken, kleine taken in en om de keuken</p>
<p>Schoon en verzorgd lichaam, plus verzorgde kleding</p>	<p>Bewoner: Ik ontvang dagelijks persoonlijke verzorging naar wens.</p> <p>Leg uit: Binnen de Elsresidentie wordt volgens structuur en regelmaat gewerkt door de zorgverleners. De verzorgende heeft oog voor het persoonlijke uiterlijk, zoals kleding, manicure, pedicure etc. Er wordt gekeken naar wensen en behoeften van de bewoner. Kapper en pedicure komen bij de cliënt "aan huis".</p>
<p>Familieparticipatie en inzet vrijwilligers</p>	<p>Bewoner: Mijn naasten en andere betrokkenen uit mijn netwerk krijgen de ruimte om bij mijn zorg en ondersteuning te participeren. Vrijwilligers zijn aanwezig op de afdeling waar ik verblijf.</p>

	<p>Leg uit:</p> <p>In de Elsresidentie is beleid rondom participatie familie en inzet vrijwilligers beschreven en bekend. Familie krijgt de ruimte om allerlei activiteiten met de bewoner uit te voeren of deel te nemen aan activiteiten die aangeboden worden. Wanneer de familie de bewoner mee wil nemen voor een uitje zijn hier geen tijden aan verbonden. Vrijwilligers zijn regelmatig aanwezig en geven de bewoner(s) aandacht door middel van bijvoorbeeld een praatje, wandeling of een spelletje. Tevens zijn de taken van de vrijwilligers bekend bij de zorgverleners en familie.</p>
<p>Wooncomfort (Gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting)</p>	<p>Bewoner</p> <p>Ik kan met mijn eigen spullen mijn kamer inrichten. Ik kan van eten genieten. De privé en gedeelde ruimtes ervaar ik als schoon en veilig ingericht.</p> <p>Leg uit:</p> <p>In de Elsresidentie is alles aangepast aan de doelgroep en hebben bewoners vrijheid om eigen spullen mee te nemen om de eigen kamer in te richten. Sterker nog, dit wordt verwacht daar het appartement voorzien is van de basisvoorzieningen zonder meubilair. Er wordt zoveel mogelijk gezamenlijk gegeten in de algemene ruimte. De zorgverleners vragen altijd of de maaltijden naar tevredenheid zijn en bewoners hebben een maaltijdkeuze. Tevens is er de mogelijkheid om samen de maaltijd te bereiden of te assisteren wanneer men dit wil en kan.</p>

4. Veiligheid

Garanderen van basisveiligheid betekent dat een zorgorganisatie met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen, vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomt en leert van veiligheidsincidenten. Het gaat om risicobewustzijn en risicoreductie. Binnen de Elsresidenties Sittard en Margraten is afgelopen jaar opnieuw specifieke aandacht besteed om compliant te zijn aan de thema's van basisveiligheid. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft in 2020 nieuwe indicatoren vastgesteld en deze zijn als volgt:

- Advanced Care Planning
- Bespreken medicatiefouten in het team
- Aandacht voor eten en drinken

Daarnaast mogen uit zeven keuze indicatoren twee indicatoren kiezen waarop gemeten wordt. Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking en het terugdringen van vrijheidsbeperking zijn de keuze indicatoren die in overleg met de cliëntenraad zijn gekozen.

Tabel 5: Toepassing kwaliteitsindicatoren in de Elsresidenties

Indicator	Dagelijkse praktijk Elsresidenties
Advance Care Planning	Bij de Elsresidenties Sittard en Margraten wordt tijdens het intakegesprek aan de bewoner of wettelijk vertegenwoordiger gevraagd of ze een NTBR-verklaring (Not To Be Reanimated) wensen en hoe ze denken over het starten of stoppen met levensverlengende behandelingen. Dit wordt vervolgens officieel vastgelegd door middel van formulieren. Er worden geen afspraken gemaakt over een eventuele ziekenhuisopname. Echter, wanneer dit zal gebeuren wordt altijd eerst contact met de familie opgenomen omtrent hun wensen. Om in de toekomst meer diepgang en aandacht te besteden aan advance care planning is in 2018 een beleid geschreven voor de medewerkers over wat advance care planning precies inhoudt, tips over wanneer je hierover in gesprek kunt gaan met een bewoner en voorbeelden van vragen over advance care planning. Dit zijn niet alleen medische vragen maar ook persoonlijke vragen, bijvoorbeeld wat een bewoner belangrijk vindt of waar een bewoner bang voor is. Wanneer er afspraken worden gemaakt met de bewoner en/of familie van de bewoner wordt dit altijd in het ECD gerapporteerd. Ook wanneer een bewoner persoonlijke vragen met een medewerker deelt wordt dit gerapporteerd zodat elke medewerker in de Elsresidentie op de hoogte is van de wensen van de bewoner.
Bespreken medicatiefouten in het team	Bij de Elsresidenties Sittard en Margraten worden eventuele medicatiefouten in Ecare gerapporteerd als MIC-melding en besproken met de huisarts en betrokken personeel. Tevens heeft Zorg Groep Beek een incidentencommissie die bestaat uit twee wijkverpleegkundigen, waarbij twee keer per jaar een MIC-vergadering wordt georganiseerd. Verder wordt elke twee maanden

	<p>een werkoverleg gepland waarin de onderwerpen medicatie, huidletsel en valrisico van cliënten worden besproken. Als organisatie willen wij goede en voldoende feedback krijgen over de zorg. MIC-meldingen worden duidelijk in het ECD geregistreerd, waarbij wij extra letten op valincidenten en medicatie. Voor de medicatie geldt; indien er geen blister wordt gebruikt vanuit de apotheek, dan wordt de medicatielijst opgevraagd bij de apotheek. Bij eventuele afwijkingen wordt een melding gemaakt bij de apotheek en dit wordt vermeld in het ECD. Idem wordt dit besproken bij de tweemaandelijks evaluatie.</p> <p>In de Elsresidentie Sittard doet de huisarts twee keer per jaar een medicatiereview bij alle bewoners tijdens het multidisciplinair overleg. In de Elsresidentie Margraten is het multidisciplinair sinds 2020 in samenwerking met de huisarts opgestart en dit verloopt goed.</p> <p>Ook werkt Zorg Groep Beek vanaf november 2019 met een digitale medicatieverstrekking systeem Ncare. Dit systeem zorgt voor een veilig medicatieproces en waarborgt een goede afstemming tussen alle betrokkenen, namelijk de cliënt (en zijn mantelzorger), de arts, de apotheker, de zorgorganisatie en de zorgmedewerker. Het is geïmplementeerd in beide Elsresidenties en in de wijk. Door gebruik te maken van de Elektronische Toedienregistratie module zijn er minder medicatiefouten. Met het gebruik van de Elektronische Toedienregistratie zal medicatie ook minder snel vergeten worden te verstrekken aan de cliënten. Het is namelijk snel inzichtelijk of alle cliënten hun medicatie hebben gekregen of nog moeten krijgen. Tevens zorgt dit systeem ervoor dat de medicatie altijd aan de juiste persoon wordt gegeven. Ook zorgt de Elektronische Toedienregistratie module dat er altijd een actueel medicatieoverzicht beschikbaar is. Dat wat de arts voorschrijft is direct op het scherm zichtbaar om toe te dienen. Al dan niet met nadere informatie of de apotheek de medicatieopdracht heeft geaccordeerd.</p>
<p>Aandacht voor eten en drinken</p>	<p>In de Elsresidenties is er veel aandacht voor eten en drinken. De gastvrouw verzorgt 's ochtends het ontbijt voor de bewoners waarbij vaak iets warm wordt gebakken zoals bijvoorbeeld spek met ei of een wentelteefje, naast de standaard broodmaaltijd. 's Middags wordt altijd warm vers eten en een dessert geserveerd. De tafels worden netjes gedekt en de borden voorverwarmd, net zoals men dit thuis graag wil. Er wordt gezamenlijk aan tafel gegeten door alle bewoners. In de avond is er een broodmaaltijd met altijd iets warm, zoals een soep of snack. Tevens worden de bewoners overdag met zeer grote regelmaat getrakteerd op iets lekkers, zoals gebak. Er wordt veel gelet op de vochtinname van onze bewoners en is het belangrijk ze</p>

	voldoende eten. Echter, als ze echt niet willen wordt dit ook gerespecteerd.
Onvrijwillige zorg (Wzd)	<p>Het beleid binnen de Elsresidenties is erop gericht om zo min mogelijk onvrijwillige zorg toe te passen. Wij hanteren in principe geen onvrijwillige zorg, tenzij er echt ernstig nadeel is voor onze bewoner en/of zijn/haar medebewoners. Uitgangspunt van het beleid is dat onvrijwillige zorg weloverwogen wordt toegepast en alleen als alle andere mogelijkheden zijn geprobeerd en geëvalueerd. Wij proberen hierbij altijd eerst naar vrijwillige alternatieven te kijken en geven de voorkeur aan de minst ingrijpende maatregel op het gebied van onvrijwillige zorg. Elke vorm van onvrijwillige zorg kan alleen worden ingezet na overleg door de zorgverantwoordelijke met de specialist ouderengeneeskunde en de bewoner of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger. Wanneer onvrijwillige zorg wordt ingezet registreren wij dit altijd in het ECD. Het wordt niet alleen vastgelegd, maar het ook het beheer hiervan zit verweven in het systeem. Het stappenplan van de wet zorg en dwang zit dan ook verweven in het instrument onvrijwillige zorg. Ons ECD helpt de zorgmedewerkers om minder ingrijpende interventies in te zetten en stimuleert om na te denken over welke wijze de interventie kan bijdragen aan een positieve ontwikkeling van het aandachtsgebied. Indien er onvrijwillige zorg ingezet wordt is deze altijd zichtbaar voor de betrokken collega's. Zo zijn en blijven alle betrokkenen scherp op het feit dat er sprake is van een vrijheidsbeperking. Op het moment dat de interventie geëvalueerd moet worden wordt dit door het ECD gesignaleerd. Bij het evalueren kan worden gekozen om de maatregel voort te zetten of te beëindigen.</p> <p>Dit maakt dat onvrijwillige zorg als thema verweven is in het ECD. Op een logische manier, die aansluit bij de dagelijkse praktijk en manier van werken. Waarbij zorgverleners worden geholpen om te komen tot passende interventies, maar ook worden gestimuleerd om kritisch na te denken en maatregelen af te bouwen waar mogelijk.</p> <p>In 2020 hebben scholingen plaatsgevonden op het gebied van onvrijwillige zorg en de introductie van de Wet zorg en dwang. Ook zijn wij aangesloten bij een maandelijkse regionale overlegvorm waarin wordt besproken hoe elke organisatie in de regio vormgeeft aan de wet zorg en dwang en welke standpunten gezamenlijk worden ingenomen.</p>

5. Leren en verbeteren van kwaliteit

Dit gaat over de wijze waarop de zorgverlener en zorgorganisatie op dynamische en lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vijf thema's als het gaat om leren en verbeteren van kwaliteit, te weten:

1. Kwaliteitsmanagementsysteem

In 2019 hebben wij succesvol de 3-jaarlijkse her-certificering gedaan inzake ISO 9001:2015 samen met DNV. Hierbij zijn alle processen opnieuw doorgenomen en is extra aandacht besteed aan risicomanagement. In 2020 scoorden wij opnieuw 5 van de 5 punten bij de jaarlijkse audit.

2. Interne audit

Jaarlijks plannen wij een interne audit in samenwerking met Quadraat Advies. Dit is een organisatieadviesbureau dat organisaties ondersteunt bij het opzetten, implementeren en onderhouden van kwaliteitssystemen en alle zaken daaromheen. Voordat deze interne audit plaatsvindt wordt jaarlijks een directiebeoordeling van Zorg Groep Beek opgesteld. In februari 2020 hebben we deze interne audit doorlopen met positieve resultaten.

3. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

Het kwaliteitsplan in het kader van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, wordt jaarlijks opgesteld, geëvalueerd en aangepast op basis van het kwaliteitsverslag.

4. Jaarlijks kwaliteitsverslag

Jaarlijks wordt een kwaliteitsverslag opgesteld op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg om het kwaliteitsplan te evalueren. Dit verslag zal tevens in de Openbare Database van het Zorginstituut en op de website van Zorg Groep Beek worden geplaatst.

5. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Zorg Groep Beek is structureel bezig met de scholing van medewerkers en volgende jaarlijkse overleggen om de kwaliteit continu te kunnen blijven waarborgen:

- Maandelijks overleg met Directie, Zorg Coördinator, Wijkverpleegkundige en projectondersteuner ZZK;
- 8-wekelijks overleg met de V&V-routes in de wijk door de Wijkverpleegkundige;
- 8-wekelijks teamoverleg in de Elsresidenties door de Zorg Coördinator en/of Directie;
- 2-jaarlijks overleg met huishoudelijke medewerkers in de wijk
- Minimaal jaarlijks personeelsbijeenkomst
- Wanneer dit nodig is kan dit altijd gepland worden door de medewerker en/of de organisatie.

6. Deel uitmaken van een lerend netwerk

Zorg Groep Beek maakt deel uit van een lerend netwerk met de volgende twee partijen:

- Verpleeghuis Bergweide te Heerlen
Jolanda Drossaert, Raad van Bestuur
- Woonzorgcentrum de Beyart te Maastricht
Anke Huppertz, Directeur

Er is ruimte en intentie vanuit alle organisaties voor evaluatie van het kwaliteitsverslag, kwaliteitsplan en uitwisseling van kennis om te komen tot een lerend netwerk. Regelmatig is er overleg tussen de bestuurders en tussen managers zorg (Bergweide en de Beyart) en projectondersteuner (Zorg Groep Beek). De notulen van elke bijeenkomst worden opgesteld en verspreid tussen de organisaties. Tevens worden jaarlijks twee bijeenkomsten georganiseerd voor zorgmedewerkers van alle drie de organisaties. De thema's die in 2019 aan bod kwamen waren warme zorg, professionele afstand en palliatieve zorg. De bijeenkomsten werden positief beoordeeld door de medewerkers vanuit alle organisaties. Wegens Covid19 heeft in 2020 geen bijeenkomst plaatsgevonden. De eerstvolgende staat gepland in 2021 met als thema Wet zorg en dwang.

7. Woonkamerobservatie

In 2020 vond een woonkamerobservatie op beide locaties plaats. Bij een woonkamer observatie zal telkens een zorgmedewerker en een lid van de cliëntenraad aanwezig zijn. Van elke woonkamer observatie wordt een rapportage gemaakt en teruggekoppeld naar de directie. Indien nodig zullen hierbij verbeterpunten worden opgesteld. Er zijn in 2020 geen concrete verbeterpunten naar voren gekomen. Wel resulteerde dit in een open gesprek tussen het zorgteam en de cliëntenraad waarom zaken op een bepaalde manier worden uitgevoerd. Hierdoor krijgt de cliëntenraad een beter beeld van het reilen en zeilen in de Elsresidenties.

8. Overleg

Elke eerste donderdag van de maand is een gezamenlijk overleg gepland tussen directie, zorg coördinator, wijkverpleegkundigen en projectondersteuner om elkaar over actuele zaken bij te praten en belangrijke onderwerpen aan te pakken. Sinds we dit overleg maandelijks hebben ingevoerd is de aparte Verpleegkundige Advies Raad komen te vervallen en komen de verpleegkundige vraagstukken tijdens dit overleg aan bod. De VAR werd vier keer per jaar georganiseerd en dit overleg is maandelijks waardoor vraagstukken actueler zijn en sneller besproken kunnen worden. Wanneer er belangrijke zaken worden geïntroduceerd of veranderd wordt dit naar alle collega's gecommuniceerd middels een maandelijks nieuwsbrief en e-mail.

6. Leiderschap, governance en management

Dit gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

De directie stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle zorgverleners en cliënten van Zorg Groep Beek en waarborgt de kwaliteit van zorg structureel. De raad van commissarissen en cliëntenraad houdt tevens toezicht hierop. De medewerkers en teams werken zelfsturend. Zorg Groep Beek wil hierin haar medewerkers in hun kracht zetten en eigen verantwoordelijkheden geven. Een directie lid is ruim 16 jaar uitvoerend V&V'er geweest in de thuiszorg, verpleeghuis en terminale nachtzorg. Hierdoor is er een goed beeld ontstaan over de praktische zorg in zijn algeheel, maar loopt zij ook wekelijks een keer mee in de operatie zelf. Maandelijks is er overleg/intervisie met de medewerkers zelf en om de week is er overleg met de locatie-verantwoordelijke/zorgcoördinator (is tevens actief V&V'er in de huidige locaties).

De directie en RvC werkt volgens de vigerende Zorgbrede Governance Code en deze is ondersteunend aan dit kwaliteitskader verpleeghuiszorg. In oktober 2019 is een zelfevaluatie van de RvC uitgevoerd onder de supervisie van een externe deskundige. In het kader van de governance code moet dit minimaal driejaarlijks worden uitgevoerd.

7. Personeelssamenstelling

Dit gaat over de adequate samenstelling van het personeelsbestand. Hoeveel zorgverleners met welke vaardigheden en competenties zijn nodig om te voorzien in de (fluctuaties in) wensen en behoeften van de cliënten waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning biedt?

Tabel 6: Verdeling zorgverleners over functies en niveaus op 31-12-2019 en 31-12-2020

Locatie	Functie	Aantal 31-12-2019	Fte 01-12-2019	Aantal 31-12-2020	Fte 31-12-2020
Sittard	Zorg coördinator	1	0,45	1	0,45
	Verpleegkundige niveau 4	1	0,67	0	0
	Verzorgende IG niveau 3	10	8,02	10	8,24
	Helpende niveau 2	3	2,01	4	2,90
	Gastvrouw	3	1,34	3	1,34
	Totaal	18	12,49	18	12,93
	Huishoudelijke hulp	1	0,67	1	0,67
	Stagiaires	4	-	4	-
	Vrijwilligers	7	-	6	-
	Margraten	Zorg coördinator	1	0,45	1
Verpleegkundige niveau 4		1	0,89	1	0,89
Verzorgende IG niveau 3		10	7,70	11	8,15
Helpende niveau 2		1	0,89	1	0,89
Gastvrouw		1	0,67	2	1,23
Totaal		14	10,60	16	11,61
Huishoudelijke hulp		1	0,67	1	0,67
Stagiaires		2	-	0	-
Vrijwilligers	6	-	5	-	

Met behulp van het kwaliteitsbudget V&V hebben wij de mogelijkheid gekregen om extra personeel in 2020 aan te nemen zoals te zien is in bovenstaande tabel. Verder willen wij hier nog gebruik van maken door een extra verpleegkundige niveau 4 (+0,89 fte) aan te nemen in de Elsresidentie Sittard. Daarnaast hebben wij de mogelijkheid om een SO'er inhuren op beide locaties wanneer dit nodig is. Dit wordt gebruikt bij complexe casussen en ter ondersteuning van de opstart en verloop van de Wet zorg en dwang. Tevens bezoekt onze wijkverpleegkundige wekelijks de Elsresidenties om te ondersteunen bij het opstellen van de zorgplannen en andere zorgvraagstukken die er op dat moment zijn bij het zorgteam. De uitgaven aan de overige investeringen zijn uitgewerkt in bijlage 1.

In- door- en uitstroomcijfers 2020

2020	Uitstroom	11	8,80	Fte
	Instroom	14	10,48	Fte

In 2020 hebben helaas enkele medewerkers ons verlaten wegens diverse (persoonlijke) redenen. Gelukkig hebben wij ook weer meerdere kwalitatieve geïnteresseerde collega's gevonden die graag willen werken in een van onze Elsresidenties.

We hebben in 2020 gemerkt dat zowel de instroom als de uitstroom hoger is dan voorgaande jaren. Dit is echter kenmerkend in de gehele branche. Daarnaast hebben wij in 2020 op één locatie een hoog ziekteverzuim gehad. Nog nooit waren deze cijfers zo hoog (Sittard 12% waarvan 10,9% langdurig en Margraten 3,9%). De redenen voor langdurig verzuim zijn persoonlijk gerelateerd en vaak een combinatie van fysieke en/of psychische klachten. Daarnaast hebben wij meerdere (langdurig) zieken gehad door Covid19. Ook merken wij dat het invullen van openstaande vacatures steeds lastiger verloopt. Wat betreft het hoge verzuim is dit zeer lastig. Wij hebben zeer regelmatig contact met de langdurig zieken zodat wij weten hoe het met ze gaat. Natuurlijk hopen wij dat ze snel weer hun werkzaamheden hervatten, maar dit ligt ook aan de specialist, arbodienst en natuurlijk de werknemer zelf. Daarnaast proberen wij nieuwe collega's te werven door interne ambassadeurs en door meer (naams)bekendheid te krijgen via social media (Facebook en Instagram) en onze website.

Evaluatie jaargesprekken en oordeel medewerkers

Vanaf midden 2019 voeren wij alleen jaargesprekken met medewerkers als hier aanleiding voor is, zij dit zelf wensen of wanneer medewerkers nog geen vast contract hebben. De reden hiervan is dat wij een laagdrempelige organisatie zijn met veel vast personeel die aangeven dat de jaargesprekken geen toegevoegde waarde hebben. Het wordt als een verplichting gezien. Als mensen ergens over willen praten gebeurt dit automatisch al op de werkvloer, in een teamoverleg of in een gesprek met de zorgcoördinator of directie. Daarnaast wordt jaarlijks met elke medewerker een gesprek gepland om te overleggen hoe ze in hun werk staan en waar ze tegenaan lopen. Daarnaast meten wij een keer per twee jaar de medewerktevredenheid. De resultaten hiervan zijn verder uitgewerkt in hoofdstuk 9.

Evaluatie deskundigheid, professioneel handelen en opleidingsbehoefte

De opleidingsbehoefte/trainingen worden jaarlijks opnieuw beoordeeld wat er naast deskundigheid noodzakelijk en wenselijk is. Voor 2020 zijn de volgende trainingen georganiseerd om de kennis en deskundigheid binnen Zorg Groep Beek te waarborgen.

Trainingsplanning 2020:

Te nemen acties	Door wie	Plandatum	Gereed
BHV en ontruiming	KC	Q1	Ja
Wondzorg	MR	Q1	Ja
Introductie Wet zorg en dwang	SN/BJ	Q2	Ja (Q4)
Risicovolle en voorbehouden handelingen	MR	Q2	Ja (Q4) <i>In 2020 is iedereen van de Elsresidentie Sittard en de Wijk getoetst. Alle deelnemers zijn getoetst op: Medicatie toedienen algemeen, injecteren, katheteriseren eenmalig en compressief zwachtelen.</i>
PSA	MR/SN	Q2+Q3	Gedeeltelijk. Huishoud heeft plaatsgevonden in Q2. Wijk en Elsresidenties is wegens COVID-19 verplaatst naar Q2 2021.
Dementie training	KC	Q4	Ja
E-learning Qwiek	SN	Q4	Nee (Wegens COVID-19 verplaatst naar Q2 2021)

Ervaringen met betrekking tot een gezonde en veilige werkomgeving

Er zijn geen signalen van een onveilige of ongezonde werkomgeving.

Onze preventiemedewerker, die tevens hoger veiligheidskundige is, blijft de organisatie controleren en informeren op Arbo vraagstukken.

Investeren in voldoende en deskundig personeel

• Investeren in kwaliteit personeel

In 2019 is 1 verzorgende IG gestart met de BBL-opleiding verpleegkunde niveau 4 en 1 helpende niveau 2 met de BBL-opleiding verzorgende niveau 3. Verder proberen wij ieder jaar onze trainingsplanning naar de onderwerpen aan te passen waar op dat moment behoefte aan is. Deze mogelijkheden zijn onder andere ontstaan door de extra gelden in de Wlz en de daaruit voortvloeiende samenwerkingsverband met het RAAT Limburg waarin wij actief deelnemen.

• Investeren in kwantiteit personeel

Wij hebben dankzij het kwaliteitsbudget V&V de mogelijkheid gekregen om extra personeelsleden aan te nemen in de Elsresidenties. Verder kunnen wij dankzij het kwaliteitsbudget V&V wekelijks in totaal 14 uur een SOG'er inhuren voor beide locaties indien dit nodig is om onze zorgteams extra advies en onze bewoners extra begeleiding te geven bij complexe casussen.

- Integrale, regionale aanpak

Ook in 2020 zijn wij blijven deelnemen aan het actieprogramma Regionaal Actieplan Aanpak Tekorten (Raaf) van Zorg aan Zet. Hierbij maken we concrete plannen met alle zorgaanbieders uit de regio Zuid-Limburg met als doel de personeelstekorten in de zorg proberen te verkleinen. De bijbehorende actiepunten zijn:

- o Verhogen van de instroom- en opleidingscapaciteit
 - o Positief beïnvloeden loopbaankeuze van jongeren en andere potentiële werknemers
 - o Verhogen van het opleidingsrendement
 - o Vergroten van de opleidingsmogelijkheden
 - o Beter benutten van beschikbaar potentieel en het bieden van een aantrekkelijke
 - o Werkomgeving en werkklimaat
 - o Innovatie; anders werken en technologie. Hier neemt Zorg Groep Beek actief aan deel.
- Vanuit het Raaf zijn wij tevens sinds 2018 actief deelnemer van het project Spraakgestuurd ECD. Dit initiatief is gestart naar aanleiding van de transitie-middelen van het VWS en sluit aan op onze andere projectgroep van het Raaf, namelijk innovatie zoals eerder benoemd. Tijdens het project wordt onderzoek gedaan naar de toepassingsmogelijkheden van spraaksturing en spraakherkenning in het ECD, waar mogelijk gecombineerd met innovatieve (AI) toepassingen die bijdragen aan het doel. Het project is gestart in 2018 en zal eindigen in 2021. Daarnaast zijn we in 2020 gestart aan een nieuw project om te kijken of er verdere additionele spraaktoepassingen mogelijk zijn in de verpleeghuiszorg. Dit zal vervolg krijgen in 2021.
 - Tevens zijn wij vanuit het RAAT samen met andere VPT-aanbieders in de regio met Zorg Groep Beek als penvoerder eind 2019 een project met behulp van de transitie-middelen van het zorgkantoor gestart hoe we gezamenlijk zorg kunnen dragen voor een 24/7 beschikbaarheid van een SOG'er in de regio. Om aan deze eisen te voldoen hebben een aantal organisaties (Zorg Groep Beek & Elsresidentie, Nobamacare, Delphinium en Stichting De Keerderberg) gezamenlijk een regeling opgezet om hun medewerkers te ondersteunen. Concreet is er afgesproken dat buiten de regulieren uren, de ANW-zorg (avond-nacht-weekend zorg), er een gezamenlijke procedure is. Deze bestaat uit;
 - Een triage-systeem welke door de verantwoordelijke van een locatie dient te worden gevolgd.
 - Het beschikbaar hebben van een gezamenlijke verpleegkundige als achterwacht voor de verantwoordelijke van een locatie.
 - Het beschikbaar hebben van een specialist-ouderenzorg inzake gedragsproblematiek. Deze ondersteuning wordt gegeven door de organisatie Ouderen Geneeskunde Praktijk (OGP).

We zijn op 1 oktober 2020 gestart met een pilot van 6 maanden om te bekijken of de gezamenlijke aanpak goed functioneert in samenspraak met het zorgkantoor en ministerie van VWS. Concreet zijn we in de afronding van het triage protocol, werksystematiek, en komt er nog een scholing hierover. Zo zitten we op de goede weg om nog betere zorg en kwaliteit van leven te geven aan onze cliënten!

- In 2017 en 2018 hebben wij deelgenomen aan het project persoonsvolgende zorg in de regio Zuid-Limburg. Vanuit dit experiment zijn wij in de gestart met het organiseren van bijeenkomsten om het netwerk te versterken met alle aanbieders in de westelijke mijnstreek die ouderenzorg aanbieden. De netwerkbijeenkomsten worden twee keer per jaar georganiseerd in de regio. Wegens het COVID 19 virus hebben in 2020 geen bijeenkomsten kunnen plaatsvinden. We hopen dit in 2021 weer te continueren.
- Wij nemen deel aan het regionale overleg wet zorg en dwang. Dit overleg vindt één keer per maand plaats en hierin worden diverse onderwerpen rondom de wet zorg en dwang besproken en gezamenlijke regionale besluiten genomen.

8. Gebruik van hulpmiddelen

Dit gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

De Elsresidenties Sittard en Margraten zijn geen eigen vastgoed maar worden gehuurd. De zorg en dienstverlening van wonen en servicekosten daarom heen worden geëxploiteerd. De nieuwbouw van Elsresidentie Sittard is uit 2013 en voorziet in alle moderne comfort. Hierbij is er de privacy van een ruim appartement voor de bewoner met een algemene ruimte en tuin. Voorbeelden van technologische hulpbronnen zijn actieve en passieve domotica en meldbuttons voor elke cliënt.

De Elsresidentie Margraten is geopend op 1 november 2018 en is gevestigd in een monumentale carréboerderij waarbij de oude ambachten zijn behouden maar welke natuurlijk wel wordt ingericht met de moderne voorzieningen van deze tijd. Materialen en hulpmiddelen worden met name gehuurd wanneer nodig en worden dus ook extern onderhouden.

Facilitaire zaken zijn vrijwel allen uitbesteed aan partners zoals het eten, groothandel, tuin, en wasserij. Wij zijn met name verantwoordelijk voor zorg en begeleiding en het aanbieden van verzorgd wonen.

Financiën en administratieve organisatie is uitbesteed aan Baat Accountants en Adviseurs.

Er zijn professionele relaties en samenwerkingen met de drie regionale ziekenhuizen als het gaat om doorverwijzing en afstemming. Verder gebeurt dit ook met collega zorginstellingen, huisartsen, apotheken en GGZ-instellingen.

9. Gebruik van informatie

Dit gaat enerzijds over het actief gebruik maken van informatie rondom de inzet van middelen, voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg, alsook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan cliënten, hun naasten en aan de samenleving.

AVG

In mei 2018 heeft de Algemene Verordening Gegevensbescherming haar intrede gedaan. We hebben hiervoor ons privacybeleid en website aangescherpt. Verder hebben we een verwerkingsregister opgesteld en hebben wij met alle betrokken partijen een verwerkersovereenkomst afgesloten. Tevens hebben we onze medewerkers ingelicht over de risico's en meldplicht van een datalek. Ook hebben wij de aandacht gericht op het nog bewuster omgaan met de beveiliging van de persoonsgegevens van onze cliënten.

Behandelen van klachten

Als organisatie willen wij zo weinig mogelijk klachten per jaar. Klachten die voldoen aan de klachten criteria zoals opgesteld in het klachtenreglement, en officieel gemeld zijn bij de klachtenfunctionaris, worden door ZGB bijgehouden en verwerkt.

Cliënttevredenheid

In 2020 hebben wij een intern cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Wij blijven streven naar een gelijke of zelfs hogere cliënttevredenheid in de toekomst.

In totaal hebben 18 respondenten meegedaan aan dit onderzoek in de Elsresidenties.

– De algemene cliënttevredenheid van de cliënten van de Elsresidenties is 8,5 op een schaal van 1-10.

– Om de NPS-score te berekenen werd de volgende vraag gesteld: “Zou u onze organisatie aanbevelen aan een vriend of collega”.

De NPS-score van de Elsresidenties is 89. Wij hopen in de komende jaren net zo'n mooie score te ontvangen van onze cliënten.

Zorgkaart Nederland wordt actief gepromoot onder cliënten, het resultaat is als volgt:

-ZGB	10 beoordelingen	9,5
-Elsresidentie Sittard	12 beoordelingen	8,8
-Elsresidentie Margraten	15 beoordelingen	8,5

Afgelopen jaar hebben wij meerdere beoordelingen mogen ontvangen via Zorgkaart Nederland, omdat wij alle 1^e contactpersonen van onze bewoners hebben benaderd ons te waarderen op deze website. In maart 2021 zullen wij ons volgende cliënttevredenheidsonderzoek gaan uitvoeren.

Digitale medicatieverstrekking

Sinds november 2019 zijn wij gestart met het digitaal registreren van de medicatie van onze bewoners in Ncare.

Elektronisch Cliëntendossier

Ecare is sinds 2016 het ECD van Zorg Groep Beek. Zij blijven innoveren en proberen de registratie steeds efficiënter te organiseren. Zo hebben zij de tool voor het juist registreren en evalueren van vrijheidsbepalende maatregelen ontwikkeld en hebben wij in 2018 voor het eerst via Ecare het cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd in plaats van papieren vragenlijsten en vele administratie. Verder zijn zij bezig zich steeds verder te ontwikkelen en wij hopen dat dit nog vele efficiënte resultaten voor onze organisatie met zich meebrengt. In 2020 hebben we onderzoek gedaan naar het switchen van dossier binnen Ecare. We hebben samen met een aantal collega's uit de Elsresidentie gekeken naar het huidige dossier binnen de Elsresidentie. Ecare biedt namelijk 2 verschillende dossiers aan. Een voor de wijk, gericht op doelen en daarnaast voor woonvormen gericht op verblijf, zorg & welzijn. Dit is een vriendelijkere omgeving gericht op samenwerken rondom de client.

Medewerkerstevredenheid

In november 2020 heeft een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Naar aanleiding van de resultaten wordt een rapport en eventuele verbeterplannen opgesteld. Na het onderzoek kan er geconcludeerd worden dat de medewerkers zeer tevreden zijn met hun werkgever. Vergeleken met de vorige meting in 2018 en de vergelijking tussen de wijk & huishoud en beide Elsresidenties zijn er geen opvallende verschillen naar boven gekomen en mag de tevredenheid van de medewerkers zeker als positief worden gezien. Gezien het heftige jaar door COVID-19 waren de verwachtingen over de medewerkerstevredenheid lager. Echter is bij het overgrote deel van de vragen een hogere score gerapporteerd dan in 2018. We mogen er trots op zijn dat zelfs in onzekere tijden mensen nog steeds zeer tevreden zijn. Er waren zelden klachten of negatieve opmerkingen. De medewerkers zijn stuk voor stuk trots om bij ZGB te mogen werken en hebben de ambitie om nog jaren hier te blijven werken.

Zorgmail

Wij zijn in 2018 bezig geweest met het oriënteren om veiliger te e-mailen in het kader van de AVG. In maart 2019 hebben wij Zorgmail geïmplementeerd in onze organisatie om zo ons berichtenverkeer met buitenstaanders te optimaliseren. Wij blijven de zorgteams instrueren om eraan te denken extern mailverkeer te beveiligen met Zorgmail.

10. Afkortingen

ZZP = Zorg Zwaarte Pakket
KvK= Kamer van Koophandel
Wlz= Wet Langdurige Zorg
Zvw= Zorgverzekeringswet
Wmo= Wet Maatschappelijke Ondersteuning
PGB= Persoonsgebonden Budget
VPT= Volledig Pakket Thuis
BOL= Beroepsopleidende leerweg
NPS= Net Promotor Score
V&V= Verpleging & Verzorging
MIC= Melding Incidenten Cliënten
VAR= Verpleegkundige Adviesraad
PDCA= Plan Do Check Act (kwaliteitscyclus)
CQ= Gestandaardiseerde methodiek voor meting in de zorg

VBM= Vrijheid beperkende maatregelen
RvC = Raad van Commissarissen
CR= Cliëntenraad

11. Afsluiting

Als kleinschalige zorgorganisatie zijn wij als directie erg betrokken bij onze cliënten en medewerkers. Wij staan dan ook midden in de operatie en hebben zeer korte lijnen binnen de organisatie. Wij meten constant het doen en laten binnen de organisatie met behulp van de PDCA-cyclus.

Op het gebied van personeel zijn wij tevreden. We hebben een grote bezetting op het relatief klein aantal cliënten. Deze bezetting wordt nog groter middels het kwaliteitsbudget. Verder zetten wij onze medewerkers in hun kracht en laten ze als zelfstandige teams werken met extra controle en sturing vanuit de directie. Dit werkt zeer goed voor alle betrokkenen. Tevens vinden wij het belangrijk om ondanks dat we een relatief kleine organisatie zijn een substantiële bijdrage te leveren aan de aanwas van goed personeel in de regio voor andere zorgverleners door diverse stagiaires aan te nemen. Wij zijn hier op beide locaties actief mee bezig. Daarnaast zijn wij trots dat we ondanks de gehele Covid19 pandemie toch onze zorg continu hebben kunnen leveren en wij grotendeels aan onze plannen voor 2020 hebben voldaan. Daarnaast geeft het voor 2021 weer meer rust en vertrouwen door het gehele vaccinatieproces van bewoners en medewerkers.

Dit plan is met alle beschikbare middelen, data en zorgvuldigheid opgesteld. Wij zullen dit kwaliteitsplan jaarlijks evalueren in het kwaliteitsverslag. Tevens zal dit kwaliteitsplan elk kwartaal besproken worden. Hierbij zullen de verbeterpunten worden geëvalueerd met de VAR en het management. Een keer per jaar wordt de stand van zaken besproken met de Raad van Commissarissen en de cliëntenraad. Tenslotte maakt dit kwaliteitsplan deel uit van de algemene directiebeoordeling.

Tevens hebben wij dit kwaliteitsplan uitgewisseld met verpleeghuis Bergweide en de Beyart, waarmee wij het lerend netwerk vormen en deze hebben beiden feedback en akkoord gegeven.

Voor vragen en opmerkingen ten aanzien van dit kwaliteitsverslag kan men contact opnemen met

- Sabine Nelissen van Zorg Groep Beek (sabine.nelissen@zorggroep-beek.nl)
- Michael Hamers van Zorg Groep Beek (michael.hamers@zorggroep-beek.nl)

Bijlage 1: Overzicht uitgaven overige investeringen 2020

- Raizer voor Elsresidentie Sittard. Dit is een mobiele hefstoel waarmee een gevallen cliënt binnen een paar minuten overeind geholpen kan worden. In de Elsresidentie Margraten is deze in 2019 reeds aangeschaft.
- Optreden Mimakker Bloem in de woonkamer van de Elsresidenties Sittard en Margraten.
- Optreden zangeres Hetty in de woonkamer van de Elsresidenties Sittard en Margraten.
- Optreden harpiste in de woonkamer van de Elsresidenties Sittard en Margraten.
- Optreden Muziek Jong voor Oud in de woonkamer van de Elsresidenties Sittard en Margraten.
- Kleinschalig concert van de fanfare in de tuin van de Elsresidenties Sittard en Margraten.
- Ijskar bij de Elsresidentie Sittard en Elsresidentie Margraten.
- Frietwagen bij de Elsresidentie Sittard en Elsresidentie Margraten.
- Maandelijkse afbetaling van de Qwiek in de Elsresidentie Margraten. In de Elsresidentie Sittard is deze al afbetaald. De Qwiek projecteert beelden die aansluiten op de persoonlijke behoeften en wensen van een cliënt. Hierdoor kunnen onder-of overprikkeling en daarmee diverse vormen van onbegrepen gedrag verminderd worden.
- Aanschaf van nieuw communicatiemiddel om tijdens de Covid19 periode het contact tussen bewoners en families mogelijk te maken.
- Aanschaf van nieuwe hulpmiddelen voor de Elsresidenties Sittard en Margraten bij Medipoint.
- Aanschaf van nieuwe spellen voor de woonkamers van de Elsresidenties Sittard en Margraten.
- Rondrit met bewoners in een oud legervoertuig met bezoek aan het Amerikaanse kerkhof in Margraten.
- Nieuwe medicijnwagen voor de Elsresidentie Sittard.

Bijlage 2: Feedback leernetwerk

Goed leesbaar verslag; ik mis wel dat jullie geen cijfers geven over aantal incidenten van vallen/ medicatie/agressie e.d.; geen cijfer over medewerkerstevredenheid, alleen maar dat men tevreden is.

Maar ook dat jullie niet vertellen waar verbetermogelijkheden liggen n.a.v. cliënttevredenheidsmeting, medewerkerstevredenheid. Wat gaan jullie nu oppakken om nog meer te verbeteren.

Het verslag moet vooral ook laten zien (naast wat wel goed gaat), waar jullie nog verbeteringsmogelijkheden zien.

Ik mis ook nog wel waar jullie nu staan met de voortgang van plan kwaliteitsgelden; zitten jullie op schema? Of niet en waarom dan niet.

Maar overall duidelijk, prettig, kort en bondig.

Met vriendelijke groet,

Jolanda Drossaert
Raad van Bestuur Bergweide



Verpleeghuis Bergweide

Voskuilenweg 12

6416 AK Heerlen

045 5741515

0651826190

Van verpleeghuis de Beyart hebben wij nog geen reactie mogen ontvangen.