

Kwaliteitsjaarverslag 2017

Stichting tot oprichting en instandhouding van bejaardenoorden en verzorgingstehuizen uitgaande van de Gereformeerde Gemeenten in Nederland h.o.d.n. Huize Winterdijk te Gouda. AGB code: 42424764.

1. Inleiding

Huize Winterdijk is een service appartementencomplex waarin appartementen worden verhuurd aan ca. 155 senioren behorend tot de reformatorische gezindte. Binnen de appartementen is het mogelijk om gebruik te maken van thuiszorg of een Volledig/Modulair Pakket Thuis.

Daarnaast beschikt Huize Winterdijk over een afdeling met drie kleinschalige woongroepen, Het Bakken geheten. Deze woongroepen zijn als volgt onderverdeeld:

- afdeling IJsselstroom met 10 plaatsen met een diversiteit aan problematiek zoals lichte psycho-geriatrie en somatische zorg. De plaatsen zijn zonder behandeling;
- afdeling Gouwedijk met 9 plaatsen met psycho-geriatrie zorg zonder behandeling;
- afdeling Zomerkade is een afdeling met 7 plaatsen psycho-geriatrie zorg zonder behandeling.

In dit verslag wordt allereerst beschreven op welke wijze Huize Winterdijk zich heeft ontwikkeld in 2017 op de gebieden: veiligheid, cliëntoordelen en leren/werken aan kwaliteit. In het tweede gedeelte wordt op een beschrijvende wijze weergegeven hoe de ontwikkeling heeft plaatsgevonden op de thema's genoemd in het kwaliteitsplan 2017-2018, dat is ingediend bij het zorgkantoor.

2. Veiligheid

Op de volgende onderdelen zijn kwantitatieve data beschikbaar:

Medicatieveiligheid:

Fouten met betrekking tot de verstrekking van de medicatie worden gemeld via de procedure 'Melden incidenten bewoners'. In 2017 zijn 126 meldingen ontvangen m.b.t. medicatieveiligheid. In 2016 waren dit er 143. Dit is een afname van 12%. Per afdeling wordt bijgehouden bij wie de medicatiefout gemaakt is en welke fout het betrof. Vooral in het vierde kwartaal was er op een bepaalde afdeling een toename te bespeuren. Er zijn maatregelen genomen, deze hebben effect gehad want in het eerste kwartaal van 2018 zijn de fouten op deze afdeling sterk gedaald (met 67%).

Van het Bakken (WLZ) zijn 45 meldingen ontvangen, van het Huis (Thuiszorg) 81.

Decubituspreventie:

Met behulp van het TIME-model proberen we een gezonde wond te creëren, zonder dood weefsel en ziekteverwekkende bacteriën, met weinig wondvocht en een goede doorbloeding. Pas als dat alles is bereikt kan een wond dicht granuleren (genezen).

In totaal zijn er zeven bewoners op het Baken in het vierde kwartaal met wonden, in het derde kwartaal waren het er acht.

Prevalentie decubitus op Het Baken		
	3 ^e kw 17	4 ^e kw 17
totaal	8	7

Ziekenhuisopnames:

In de hieronder weergegeven tabel staan het aantal ziekenhuisopnames van zowel de service appartementen (Het Huis) als van het kleinschalig wonen (Het Baken). Wat in deze tabel opvalt, is dat het aantal ziekenhuisopnames bij bewoners van het Baken (ook relatief) veel lager is dan bij de bewoners van het Huis. Dit zou kunnen duiden op het feit dat er meer observatie plaatsvindt bij bewoners van het Baken en dat er meer wordt gewerkt aan de preventie van veel voorkomende oorzaken voor acute ziekenhuisopname zoals breuken na val, uitdroging etc. Wat ook mee kan spelen is dat er in de Thuiszorg eerder overgegaan wordt op opname omdat er geen 24-uurszorg geleverd wordt, terwijl dit op het Baken wel het geval is.

Ziekenhuisopnames				
	3 ^e kw 17	3 ^e kw in %	4 ^e kw 17	4 ^e kw in %
Het Huis	18	11,6	12	7,7
Baken	1	3,8	1	3,8
Totaal	19	10,5	13	7,2
Acuut	16	8,8	11	6,1

Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen:

Op Het Baken werden er in het 3^e kwartaal bij 16 en in het 4^e kwartaal bij 14 bewoners vrijheidsbeperkende interventies ingezet, te weten: bedhekken, bewegingsmelder en een rolstoelblad. De maatregelen worden maandelijks geëvalueerd. Daarnaast is ruime aandacht besteed aan de uitgave van Vilans: 80 alternatieven voor meer vrijheid in de zorg. De medewerkers ontvangen regelmatig scholing over onbegrepen gedrag. Dit wordt wisselend aangeboden door een lokale GGZ organisatie of de eigen aandachtsvelders.

VBI op het Baken		
	3 ^e kw 17	4 ^e kw 17
Bedhekken	5	5
Bewegingsmelder	9	7
Rolstoelblad	2	2
Totaal	16	14

3. Cliëntoordelen

De tevredenheid van bewoners over de kwaliteit van onze zorgverlening, meten we op twee manieren. Ten eerste is er een anonieme tevredenheidsmeting volgens de CQ-index. Ten tweede wordt door de contactverzorgende halfjaarlijks een persoonlijke evaluatie over de zorg- en dienstverlening gehouden. In 2017 is een CQ-meting uitgevoerd.

De aanbevelingsvraag resulteerde voor de thuiszorg in een score van 8,97 en voor het Baken een score van 7.81.

De halfjaarlijkse evaluatie van de zorg- en dienstverlening geven een goede uitslag. Sinds 2016 is er een prestatie indicator opgesteld om de tevredenheid van bewoners uit te drukken in een cijfer, i.e. 80% van de ondervraagden geeft de zorg- en dienstverlening van Huize Winterdijk een 8 of hoger, op een schaal van 1 tot 10.

Toegekend cijfer in evaluaties				
	1 ^e kw 17	2 ^e kw 17	3 ^e kw 17	4 ^e kw 17
Het Huis	8,5	8,1	8,2	8,5
Het Baken	8,6	8,0	9,0	9,0

De NPS score van de tussenevaluaties:

Het Huis:

	<8	≥8	totaal	%
1 ^e kw 17	5	36	41	
2 ^e kw 17	4	20	24	
3 ^e kw 17	8	38	46	
4 ^e kw 17	5	32	37	
Totaal	22	126	148	85

Het Baken:

	<8	≥8	totaal	%
1 ^e kw 17	0	13	13	
2 ^e kw 17	2	12	14	
3 ^e kw 17	0	4	4	
4 ^e kw 17	0	16	16	
Totaal	2	45	47	96

4. Leren en werken aan kwaliteit

De volgende Doelstellingen zijn opgenomen in het kwaliteitsplan van Huize Winterdijk. In deze paragraaf wordt weergegeven wat het resultaat is per einde kalenderjaar 2017. De periode dat aan dit plan in 2017 is gewerkt, is slechts kort. Dit heeft mede te maken met het feit dat pas het 1^e kwartaal van 2018 het zorgkantoor het plan heeft goedgekeurd.

Doel: (het per 13 september 2017 in werking getreden) plan “Zinvolle dagbesteding” op het Baken

Gesteld resultaat: dat de bewoner een zinvolle dagbesteding ervaart die aansluit bij de behoefte en identiteit van de betreffende bewoner.

Resultaat begin 2018: *Dit plan is in 2017 conform planning uitgevoerd. Hierbij is ook gebruik gemaakt van de extra gelden in het kader van het project Waardigheid en Trots.*

Doel: in 2018 zal de medicatieveiligheid op het Baken worden verhoogd. Iedere zorgmedewerker, die bekwaam en bevoegd is om met medicatie om te gaan in Huize Winterdijk, is verplicht om de e-learning module medicatieveiligheid te volgen om zodoende de eigen kennis te vergroten en te toetsen. Nieuwe medewerker zal alleen onder begeleiding mogen uitzetten en uitdelen.

Gesteld resultaat: Ieder kwartaal dient het aantal meldingen omlaag te gaan ten opzichte van het vorige kwartaal.

Resultaat begin 2018: *Het 1^e kwartaal van 2018 laat een daling van het aantal medicatiefouten zien. E-learning is gestart.*

Doel: “Deel uitmaken lerend netwerk” In 2018 zal met name de focus liggen op het delen van de expertise en hieruit voortvloeiende educatie aan de Huize Winterdijk-zorgmedewerkers vanuit onze netwerkpartners. Participatie vindt plaats / gaat plaatsvinden op het gebied van palliatief terminale zorgverlening, CVA / NAH en wond-/stomazorg. Nog intensievere afspraken zullen er in het 1^e kwartaal 2018 met de GGZ gemaakt gaan worden over de wijze van begeleiding van psychiatrische bewoners. Extra scholing wordt hiervoor in nauw overleg met de GGZ ingezet t.b.v. de activiteitenbegeleiders en enkele zorgverleners die op het Baken werkzaam zijn

Gesteld resultaat: deskundigheid van de diverse interne aandachtsvelders zal door de inzet van externe expertise afgestemd zijn op de zorgvraag binnen Huize Winterdijk. Hierbij wordt uitgegaan van de behoefte en situatie van de individuele bewoner

De tussenevaluaties en MDO's worden hierbij als meetinstrument gebruikt.

Resultaat begin 2018: *De lokale GGZ organisatie is benaderd om de deskundigheid van medewerkers op het gebied psycho-geriatrie en geronto-psychiatrie te verhogen. Dit scholingstraject zal in 2018 D.V. starten.*

Twee aandachtsvelders zijn gestart met PTZ-scholing. Deze medewerkers worden trekkers van het verdere implementatietraject binnen de organisatie.

Vanaf 2018 heeft Huize Winterdijk zich aangesloten bij het transmuraal netwerk Midden Holland.

Doel: verhogen zorg-deskundigheidsniveau binnen Huize Winterdijk.

Gesteld resultaat: In september 2018 starten er twee VIG-ers vanuit Huize Winterdijk met de opleiding tot Verpleegkundige.

Resultaat begin 2018: *De zorg- en HR manager zijn in overleg met twee zorgmedewerkers aangaande het volgen van deze opleiding.*

Mate van benodigde deskundigheidsbevordering welzijnsassistenten wordt op dit moment geïnventariseerd.

Doel: Thema “Aansturing Baken” . 2018 zal gebruikt worden om veranderingen in aansturing, aanpassing werkprocessen en het met “elkaar” creëren van een op het Baken / bewoner afgestemde en passende cultuur, door te voeren.

Gesteld resultaat: 1 september 2018 komt de leidinggevende aansturing overeen met de mede door de cliëntenraad opgestelde toetsingscriteria.

Resultaat begin 2018: *In 2017 is een teamleider aangesteld op het Baken. Zij hanteert het volgende principe: Uitspreken, bespreken, afspreken, aanspreken.*

Doel: “wonen en welzijn”: met name het wooncomfort en de uitstraling krijgen in 2018 de nodige aandacht op het Baken. Hierbij wordt rekening gehouden met de bewoners, ergonomie, sfeer, afstemming op dagelijkse activiteiten en aankleding.

Gesteld resultaat: In 2018 zijn er gelden vrijgemaakt, zodat het verbeterplan in het 2^{de} kwartaal 2018 uitgevoerd is.

Resultaat begin 2018: *Een binnenhuisarchitecte heeft een plan gemaakt voor het Baken nieuwe stijl. In 2018 zal worden bekeken of dit in de begroting kan worden opgenomen.*

Doel: “Autonomie”: voor 2018 is en blijft het uitgangspunt dat de bewoner (zo mogelijk) tot het levenseinde in Huize Winterdijk woont. Op dit moment is er zowel een noodzaak als een vraag aanwezig bij de zorgmedewerkers om extra begeleiding en scholing te ontvangen op het gebied van stervensbegeleiding en palliatieve zorgverlening

Gesteld resultaat: In 2018 zijn de medewerkers geschoold en worden zo nodig ondersteund bij stervensbegeleiding en palliatieve zorgverlening van bewoners door onze netwerkpartners zoals Netwerk Palliatieve Zorg Midden Holland, huisarts, Pijnteam, Technisch Thuiszorg Team. In principe zullen onze uitvoerende medewerkers in 2018 de basisscholing palliatieve zorg gevolgd hebben en is er binnen Huize Winterdijk een aandachtsvelder Stervensbegeleiding / Palliatieve zorgverlening aangesteld.

Resultaat begin 2018: *Vanaf 2018 heeft Huize Winterdijk zich aangesloten bij het transmuraal netwerk Midden Holland.*

Wilma Eskes
Juni 2018