



Kwaliteitsjaarplan 2020

Verpleeghuiszorg Sint Annaklooster Eikenburg, Terhage en Antonius

'Hartverwarmende zorg voor iedereen die dat nodig heeft'

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Profiel Sint Annaklooster	3
	2.1 Missie en visie	4
	2.2 Doelgroep en werkgebied	5
	2.3 Organisatiestructuur	
	2.4 Samenwerkingsverbanden	
3	Verpleeghuiszorg Sint Annaklooster	5
	3.1 Onze Locaties	5
	3.2 Onze Bewoners	6
	3.3 Onze Medewerkers, leerlingen en vrijwilligers	7
	3.4 Instroom, uitstroom en doorstroom	8
	3.5 Gekwalificeerde medewerkers	
4	Kwaliteit en veiligheid	9
	4.1 Visie op Kwaliteit: "Kwaliteit is van ons Allemaal!"	9
	4.2 Wonen en Welzijn	9
	4.3 Belevingsgerichte zorg	10
	4.4 Aandacht voor levensvragen	10
	4.5 Visie op Veiligheid	11
	4.6 Gebruik van hulpbronnen	12
	 Bijlage 1: Verantwoording Kosten 2020	 13



1. Inleiding

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is opgenomen in het register van het Zorginstituut en vormt daarmee de wettelijke basis voor de kwaliteit van de verpleeghuiszorg. Het hoofddoel van de verpleeghuiszorg is om een zo goed mogelijke bijdrage te leveren aan de kwaliteit van het leven van de bewoner. Voor de hele sector en alle betrokken partijen beschrijft het kwaliteitskader wat bewoners en hun naasten mogen verwachten van onze verpleeghuiszorg. Het is de bewoner die bepaalt hoe zorgverleners en zorgorganisaties zo optimaal en liefdevol mogelijk kunnen bijdragen aan de kwaliteit van zijn of haar leven. Het kader biedt opdrachten voor zorgverleners en organisaties om samen de kwaliteit te verbeteren, het lerend vermogen te versterken en vormt een kader voor extern toezicht, inkoop en contracteren van zorg. De verantwoording voor de uitvoering van de verdere ontwikkeling en implementatie van het kwaliteitskader ligt bij de zorgorganisaties zelf. Jaarlijks stelt Sint Annaklooster een kwaliteitsverslag en een kwaliteitsplan op met als leidraad het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Beide documenten worden gedeeld met het Zorginstituut Nederland en is zichtbaar op zowel de website van Sint Annaklooster alsook op www.kiesbeter.nl

Voor de implementatie van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en het programmaplan 'Thuis in het verpleeghuis' zijn er extra middelen beschikbaar gesteld voor de ouderenzorg. Voor Sint Annaklooster betekent dit dat de initieel gereserveerde budgetruimte voor 2020 €510.374,- is. Dit budget wordt ingezet voor de zorg aan cliënten met een WLZ indicatie 4 tot en met 10 in de leveringsvorm geclusterd volledig pakket thuis of intramuraal verblijf in een instelling. Het merendeel (ongeveer 85%) is bestemd voor het aantrekken van extra zorgpersoneel en ongeveer 15% van het budget wordt ingezet voor zaken die de productiviteit of kwaliteit verhogen. In dit kwaliteitsplan 2020 wordt de besteding van deze extra middelen vastgelegd.

2. Profiel Sint Annaklooster

2.1 Missie en Visie

Sint Annaklooster biedt hartverwarmende, deskundige zorg en ondersteuning aan mensen die dat nodig hebben, met respect voor de eigen identiteit en omgeving van de cliënt en in samenspraak met hun naasten. Sint Annaklooster gaat hierbij uit van de wensen en eigen mogelijkheden van de cliënt en is erop gericht om de eigen regie en de zelfredzaamheid van cliënten te versterken. Sint Annaklooster biedt:

- Hospicezorg
- Logeerhuiszorg
- Thuiszorg
- Hulp bij het Huishouden
- Verpleeghuiszorg
- Verzorgd wonen
- Begeleiding bij re-integratie in de maatschappij

De overheid wil dat Nederlanders zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen wonen. Dit is vaak ook de wens van cliënten zelf. De zorg en begeleiding van Sint Annaklooster draagt bij aan het versterken van de eigen regie en de zelfredzaamheid van cliënten en maakt langer thuis wonen mogelijk. Als dit (tijdelijk) niet meer mogelijk, dan biedt Sint Annaklooster voor iedereen professionele en hartverwarmende zorg en of begeleiding in één van haar intramurale settings, logeerhuizen of hospices of bij Rentree. Sint Annaklooster biedt een veelzijdig zorgaanbod aan, van persoonlijke verzorging en verpleging, begeleiding, tijdelijk en langdurig verblijf (ook met partner), tot en met de palliatieve fase. Van locaties in een groenrijke omgeving tot een locatie midden in de stad of bij cliënten thuis.

Op alle locaties van Sint Annaklooster wordt gewerkt in kleinschalige, vaste teams van betrokken en professionele medewerkers en vrijwilligers met oog voor de mens achter de cliënt en diens sociale netwerk. Door de korte lijnen kunnen we samen met de cliënt en betrokkenen,

snel de best passende zorg aanbieden. Onze betrokken houding in een kleine, veelzijdige organisatie levert ons een hoge cliënt - en medewerkers tevredenheid op.

Samenvattend staat Sint Annaklooster voor een zorgorganisatie waar:

- oprechte aandacht is voor de cliënt;
- iedereen, ongeacht (sociale) achtergrond, religie cultuur, seksuele geaardheid, afkomst, geloof, leeftijd en geslacht welkom is;
- kleinschalig georganiseerde, veelzijdige en hartverwarmende zorg wordt geboden;
- vriendelijke, betrokken, professionele medewerkers en vrijwilligers werken vanuit hun hart;
- gestimuleerd wordt om de eigen regie van de cliënt te versterken.

2.2 Doelgroep en werkgebied

De zorg en dienstverlening van Sint Annaklooster richt zich op cliënten die woonachtig in de regio Eindhoven en Helmond. Hospices, Logeerhuizen en Rentree hebben ook een bovenregionale functie, waardoor cliënten die van buiten de regio afkomstig zijn en hier hun naasten hebben wonen, gebruik kunnen maken van deze voorzieningen.

Sint Annaklooster richt zich op:

A. (Jong) volwassenen en (kwetsbare) ouderen:

- (Chronisch) somatisch zieken en mensen met dementie
- Mensen in de laatste levensfase (palliatieve zorg)
- Mensen die huishoudelijke zorg behoeven
- Mensen die ziekenhuis verplaatste zorg / zorg met tijdelijk verblijf behoeven

B. Mensen die begeleiding nodig hebben bij re-integratie en participatie (werk, wonen, zorg en financiën).

2.3 Organisatiestructuur

Sint Annaklooster kent een eenhoofdige Raad van Bestuur zonder medische achtergrond, twee zorgmanagers maken onderdeel uit van het management team (MT) en hebben een zorgachtergrond. Het MT bestaat naast deze twee zorgmanagers uit de Manager HRM en Manager Planning & Control. De Raad van Toezicht houdt toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken van de organisatie. De bestuursverantwoordelijkheden zijn georganiseerd volgens de zorgbrede Governance Code. Afgelopen jaren is ingezet op de verdere invoering van integraal management, dienstbaar leiderschap en het stimuleren van zelforganisatie. Deze drie begrippen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

In 2020 zal de focus liggen op het aanpassen van de managementstructuur waarmee zelforganisatie een nieuwe fase ingaat. Daarnaast zal extra aandacht worden besteed aan technologie en innovatie, om zo op een slimme manier volgens nieuwe inzichten efficiënt zorg te verlenen en eigen regie te stimuleren. Dit wordt in tijden van arbeidsmarktkrapte een belangrijke uitdaging.

Hoe informeren wij elkaar?

Naast de laagdrempelige overlevormen waar het Sint Annaklooster sterk in is, vindt maandelijks kwaliteitsoverleg plaats met het MT en de kwaliteitsfunctionaris, de bestuurder is voorzitter van dit overleg. De bestuurder loopt jaarlijks een aantal dagdelen mee in de zorg binnen de verschillende onderdelen. Jaarlijks neemt de bestuurder deel aan het kernteam overleg en ontmoet hier de Specialist Ouderen Geneeskunde (SOG arts) en alle betrokken professionals. Ook neemt de bestuurder jaarlijks deel aan de ethische commissie. De bestuurder is tevens aanwezig bij de vergaderingen van de cliëntenraad. De Raad van Toezicht bezoekt jaarlijks de locaties en tijdens vergaderingen is er ruimte voor een presentatie door een zorgprofessional vanuit de locaties. Een afvaardiging van de Raad van Toezicht is jaarlijks aanwezig binnen de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

Tenslotte is de Planning & Control cyclus leidend voor de jaarstructuur. Jaarplannen, begroting en verantwoording worden in gezamenlijkheid gemaakt, zodat bottom-up en top-down met elkaar in evenwicht zijn. Het MT geeft de kaders, medewerkers en vrijwilligers denken mee in de invulling en stellen prioriteiten en vervolgens accordeert het MT deze plannen en uitkomsten. Zo wordt er meegedacht binnen alle afdelingen, maar blijft er het zicht op risico's en verbeterplannen geregeld.

2.4 Samenwerkingsverbanden

Sint Annaklooster is sterk in samenwerking met de andere sectoren en branches. In de regio ZuidOost-Brabant zijn bestuurders verenigd in het zogenaamde verpleging, verzorging, thuiszorg, ofwel het VVT platform ZuidOost-Brabant. Vanuit dit platform zijn lerende netwerken ontstaan die elkaar ondersteunen in het samen leren en verbeteren, zoals: Klavertje Vier, Helmond en de Peel, Precies, Slimmer leven en verbeteren.

We weten vanuit deze samenwerking tot effectievere en minder bureaucratische inzet te komen voor onze cliënten. Dit doen we bijvoorbeeld door krachten te bundelen op specialistische terreinen en verbindingen te leggen in de programma's kwetsbare ouderen en dementie, maar ook ten aanzien van knelpunten in wachtlijsten, cisisopnames en doorstroombeleid tussen organisaties. Een mooi voorbeeld van goede samenwerking in huishoudelijke zorg en opleidingen blijkt uit de erkenning die Sint Annaklooster op 14 november j.l. vanuit de gemeente ontving als beste zorgonderneming van 2019!

Sint Annaklooster maakt onderdeel uit van het lerend netwerk Klavertje Vier, van vier zorgorganisaties, te weten Valkenhof, Vitalis en Joriszorg. De vier organisaties zijn gevestigd in Eindhoven en nabije omgeving. Het lerend netwerk interacteert op drie niveaus binnen de deelnemende organisaties, waarbij medewerkers goede voorbeelden uitwisselen in de praktijk via werkbezoeken. Adviseurs gericht op kwaliteit, beleid en veiligheid consulteren elkaar om te benchmarken en bestuurders spreken elkaar in het kader van intervisie.

3 Verpleeghuiszorg binnen Sint Annaklooster

3.1 Onze locaties

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft betrekking op drie locaties binnen Sint Annaklooster, namelijk: verpleeghuis Eikenburg, locatie Antonius en locatie Terhage.

Alle verpleeghuiszorg locaties bevinden zich in de stad Eindhoven.

Eikenburg en Terhage zijn gelegen in een groenrijke omgeving en Antonius is sfeervol gelegen in kerkdorp Acht. Eikenburg en Terhage zijn van oorsprong een kloosterbejaardenoord van respectievelijk de Congregatie Broeders van Liefde en Congregatie Zusters van Liefde J.M. Inmiddels wonen op beide locaties voornamelijk mensen zonder religieuze achtergrond. Binnen locatie Terhage is per januari 2019 het principe scheiden wonen en zorg volledig doorgevoerd en vanaf september 2019 is het gebouw en daarmee de wooncomponent in handen van Stichting Glorieux.

Locatie Antonius is vanaf april 2019 onderdeel van Sint Annaklooster en past qua visie volledig binnen de werkwijze van onze organisatie. De overname van deze nieuwe locatie is goed verlopen.

3.2 Onze bewoners

Bij verpleeghuis Eikenburg is sprake van 21 appartementen voor verblijf inclusief behandeling en de mogelijkheid tot verblijf van echtparen. Op deze locatie wonen voornamelijk bewoners met psychogeriatrische problematiek (PG, ofwel alle vormen van dementie) in een open setting. Locatie Eikenbrug heeft geen BOPZ status.

Op locatie Terhage is sprake van een scheiding tussen wonen en zorg. Er zijn 10 plaatsen verpleeghuiszorg thuis (VPT) verblijf, exclusief behandeling. Bewoners ontvangen voornamelijk somatische (ofwel lichamelijke) zorg.

Locatie Antonius biedt intensieve en complexe langdurige zorg met mogelijkheid tot behandeling. De locatie heeft 15 plaatsen geschikt voor verblijf exclusief behandeling voor somatische zorgvragers en 20 plaatsen geschikt voor groepsverblijf voor psychogeriatrische zorgvragers inclusief behandeling met BOPZ status.

Onderstaande tabel laat het aantal bewoners per locatie zien met vermelding van de doelgroep en leeftijd van de cliënten in 2019.

Aantal bewoner op de locaties per doelgroep en leeftijdscategorie

Eikenburg			Terhaghe			Antonius		
Doelgroep	Leeftijd	Cliënten	Doelgroep	Leeftijd	Cliënten	Doelgroep	Leeftijd	Cliënten
PG	60-70	0	PG	60-70	0	PG	60-70	0
	70-80	3		70-80	0		70-80	2
	80-90	12		80-90	0		80-90	12
	90-100	14		90-100	0		90-100	13
Somatiek	60-70	0	Somatiek	60-70		Somatiek	60-70	0
	70-80	0		70-80			70-80	4
	80-90	0		80-90	7		80-90	5
	90-100	0		90-100	10		90-100	12
Totaal		29	Totaal		17	Totaal		48
Capaciteit		21	Capaciteit		10	Capaciteit		35

WLZ omzet 2019 voor de totale locaties per financieringsvorm en aantal cliënten 2019

Eikenburg			Terhaghe			Antonius		
Indicatie	Ligdagen	Omzet	Indicatie	Ligdagen	Omzet	Indicatie	Ligdagen	Omzet
ZZP 5 BH	6.890	€ 1.663.687				ZZP 5 BH	7.298	€ 1.762.033
ZZP 6 BH	1.025	€ 248.545				ZZP 6 BH	0	€ 0
			ZZP 1	50	€ 4.889	ZZP 1	0	€ 0
			ZZP 2	144	€ 17.876	ZZP 2	0	€ 0
			ZZP 3	0	€ 0	ZZP 3	837	€ 129.275
			ZZP 4	493	€ 79.459	ZZP 4	2.943	€ 474.216
			ZZP 5	90	€ 18.820	ZZP 5	1.215	€ 254.158
			ZZP 6	0	€ 0	ZZP 6	1.080	€ 226.098
			ZZP 10	0	€ 0	ZZP 10	41	€ 12.328
			VPT 3	1.094	€ 130.748			
			VPT 4	1.782	€ 229.219			
			VPT 5	469	€ 83.001			
			VPT 6	266	€ 47.222			
	7.915	€ 1.912.232		4.388	€ 611.234		13.414	€ 2.858.108

3.3 Onze medewerkers, leerlingen en vrijwilligers

Binnen Sint Annaklooster werken vriendelijke, betrokken, pro actieve en professionele medewerkers. De kernwaarden zitten bij eenieder in "het DNA". Alle drie de locaties dragen bij aan het opleiden van verpleegkundigen en verzorgenden. Vrijwilligers ondersteunen en verrijken het zorg- en dienstenaanbod.

Tevredenheid van medewerkers is in 2019 met behulp van een Medewerker Inspiratie Onderzoek (MIO) per afdeling in kaart gebracht. Voor vrijwilligers wordt een dergelijk onderzoek periodiek uitgevoerd. Het volgende onderzoek staat gepland in 2020.

In de onderstaande tabel zijn per locatie het aantal medewerkers, leerlingen en vrijwilligers weergegeven, verdeeld naar niveau en functie. Functies zijn alleen nader gespecificeerd voor

medewerkers die op de locaties werkzaam zijn, diensten die worden ingehuurd vanuit Novicare zijn in het overzicht niet meegenomen. De tabellen zijn gebaseerd op de cijfers van HRM per 1 oktober 2019. Voor locatie Antonius is het totaal aan medewerkers meegenomen.

Medewerkers, leerlingen en vrijwilligers per locatie, verdeeld naar niveau en functie

Eikenburg			Terhage			Antonius (wielewaal/waterkant/ verzorging/centrale diensten)		
Niveau en functie	#	FTE	Niveau en functie	#	FTE	Niveau en functie	#	FTE
Verzorgend			Verzorgend			Verzorgend		
Niveau 1 Basis Zorghulp	2	1,00	Niveau 1 Basis Zorghulp	2	0,56	Niveau 1 Zorghulp	5	1,55
Niveau 1 Zorghulp	3	1,22	Niveau 1 Zorghulp	1	0,58	Niveau 2 Helpende	9	2,03
Niveau 2 Helpende	3	2,12	Niveau 2 Helpende			Niveau 3 Verzorgende	12	5,43
Niveau 2 Woonzorgondersteuner	1	0,67	Niveau 3 Verzorgende IG	4	3,01	Niveau 3 contact verzorgende	6	2,42
Niveau 3 Verzorgende IG	6	2,8						
Verplegend			Verplegend			Verplegend		
Verpleegkundige	4	3,45	Verpleegkundige	2	1,39	Verpleegkundige	3	1,79
Psychosociaal			Psychosociaal			Psychosociaal		
Welzijnscoach	1	0,94				Activiteiten begeleider	1	0,89
Management			Management			Management		
Teamhoofd	1	0,33	Teamhoofd	1	0,2	Teamhoofd	1	0,55
Totaal	21	12,54	Totaal	10	5,74	Totaal	37	14,66

Medewerkers, leerlingen en vrijwilligers per locatie, verdeeld naar niveau en functie

Eikenburg			Terhage			Antonius		
Niveau en functie	#	FTE	Niveau en functie	#	FTE	Niveau en functie	#	FTE
Leerlingen			Leerlingen			Leerlingen		
Leerling VZ BBL3	2	1,34				Leerling VZ BBL3	3	2,57
Leerling VPK BBL4	1	0,89				Leerling VZ BBL4	4	0,67
Leerling helpende	1	0,56						
Vrijwilligers	23	x	Vrijwilligers	14	x	Vrijwilligers		113

3.4 Instroom, doorstroom en uitstroom

Er is sprake van krapte op de arbeidsmarkt binnen de zorgsector. In onderstaande tabel is aangegeven hoeveel medewerkers Sint Annaklooster heeft aangenomen en hoeveel uitstroom er is. Antonius maakt sinds 01-04-2019 deel uit van Sint Annaklooster. Op dat moment was er dan ook een grote instroom aan 'nieuwe' medewerkers. In de overname zijn ook medewerkers meegekomen die niet meer voor Antonius hebben gewerkt. In aantallen uitstroom geeft dit dan ook een vertekend beeld. De gegevens gaan uit van de stand van zaken per 10 oktober 2019.

Eikenburg			Terhaghe			Antonius (wielewaal/waterkant/ verzorging/centrale diensten)		
Mutatie	#	FTE	Mutatie	#	FTE	Mutatie	#	FTE
Instroom	4	2,44	Instroom	6	1,33	Instroom	84	28,71
Uitstroom	6	3,22	Uitstroom	14	4,76	Uitstroom	10	2,94

3.5 Gekwalificeerde medewerkers

Per locatie is jaarlijks een scholingsbudget vastgesteld en daarnaast zijn voor medewerkers verplichte scholingen vastgesteld. Denk hierbij aan: tweejaarlijkse scholing BIG handelingen met e-learning en examen via het Catharina Ziekenhuis, jaarlijkse BHV training, training verplaatsingstechnieken door Novicare en HACCP voor veilig bereiden van voeding door de GGD.

Medewerkers worden gestimuleerd om zich te ontwikkelen, daarom is er een studieregeling met mogelijkheid tot vergoeding van studies, symposia en congressen. Verder vindt er regelmatig bijscholing of nascholing plaats van aandachtsvelders op specifieke onderdelen.

Vrijwilligers krijgen scholing in communicatie vaardigheden, verplaatsen van cliënten en complementaire zorg zoals hand-, voetmassage en gebruik van etherische oliën.

Binnen Sint Annaklooster is er 24/7 een BIG geregistreerde verpleegkundige en arts binnen 20 minuten aanwezig. Sint Annaklooster biedt zorg in nabijheid. Bewoners bewegen zich vrij binnen en buiten het gebouw. Op intensieve momenten zijn twee zorgverleners aanwezig en overdag en in de avond is tevens een welzijnsondersteuner beschikbaar in de gemeenschappelijke ruimten. Deze laatste functie is een enorme meerwaarde en wordt ondersteund vanuit deze gelden.

De behandeldienst (specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, ergotherapeut, fysiotherapeut, diëtiste en gedragsdeskundig consulent) wordt op de locaties uitgevoerd door een vast behandelteam van Novicare.



Ons hartverwarmende team van Antonius

4. Kwaliteit en veiligheid

Voor de implementatie van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en het programmaplan 'Thuis in het verpleeghuis' zijn er extra middelen beschikbaar gesteld. In dit hoofdstuk wordt de besteding van deze extra middelen voor 2020 beschreven. De aanvragen zijn gebaseerd op het meerjarenbeleidsplan, de locatie jaarplannen op de uitkomsten van de scan 'Waardigheid en Trots op locatie' vanuit Antonius en op het verbeterplan voor locatie Eikenburg wat samen met behandeldienst Novicare is gemaakt.

In bijlage 1 wordt een overzicht van de financiële verantwoording gegeven. De totale aanvraag is €504.575,- waarbij voor locatie TerHaghe 100% van de aanvraag aan personele kosten wordt ingezet. Voor locatie Eikenburg gaat 89% van de kosten naar extra kwaliteit op in personeel en voor locatie Antonius is dit 63%. De reden dat dit voor locatie Antonius lager is komt door de aanvraag betreffende domotica welke in de tekst verder is toegelicht.

4.1 Visie op Kwaliteit: "Kwaliteit is van ons allemaal!"

Dit is de slogan die binnen Sint Annaklooster. Signaleren, voorstellen doen en verbeteringen aanbrengen en checken of deze verbeteringen het gewenste resultaat opleveren hangt niet aan een functie, maar is een denkwijze die van iedereen wordt gevraagd. Samen maken we de kwaliteit beter! Dit doen we door middel van de Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus.

Een interne audit per kwartaal zorgt voor een goede meting op onderdelen die prioriteit hebben. In 2020 zijn de thema's: hygiëne, methodisch werken, vallen en de Wet Zorg en Dwang.

Tenslotte hecht Sint Annaklooster waarde aan een onafhankelijke Audit als foto van de kwaliteit. In 2020 zal Sint Annaklooster voor Prezo Care keurmerk kiezen. Dit is een nieuwe vorm van kijken naar kwaliteit en wordt door Stichting Perspekt beoordeeld. Vanuit verschillende perspectieven wordt naar de kwaliteit gekeken op basis van dilemma's die zich voordoen. De manier waarop de organisatie met deze dilemma's omgaat en lerend vermogen laat zien, bepaalt in grote lijnen het niveau de kwaliteit.



Hoe leren we van kwaliteit?

Elke afdeling heeft een 'aandachtsfunctionaris Kwaliteit'. Elke maand komt deze organisatiebrede groep medewerkers bij elkaar met als voorzitter de kwaliteitsfunctionaris van Sint Annaklooster. Elk kwartaal wordt het 'Dashboard Kwaliteit' ingevuld. Dit is een vragenlijst met diverse kwaliteitsthema's vanuit de kwaliteitskaders waar het Sint Annaklooster mee werkt. Dit is het kader voor verpleeghuis-, palliatieve-, extramurale- en forensische zorg. Voor kwaliteitsthema's, zoals: ergonomie, BHV, palliatieve zorg, medicatie, vrijheid, grensoverschrijdend gedrag wordt per afdeling een stoplicht ingevuld, waarmee helder wordt waar de afdeling ten aanzien van het betreffende onderwerp staat. Verbeteracties worden in elk teamoverleg besproken en de samenvatting van deze resultaten wordt door de kwaliteitsfunctionaris in de kwartaalrapportage aan het MT teruggekoppeld.

4.2 Wonen en Welzijn

Het uitgangspunt van Sint Annaklooster is dat bewoners zo veel mogelijk hun eigen leven kunnen leiden. Wij willen ons niet focussen op de aandoening, maar op de persoon. We streven ernaar de leefwereld van de bewoner en diens omgeving te verbeteren. Onlosmakelijk hiermee verbonden is het streven naar een zinvolle daginvulling die passend is bij de bewoner en bij het ritme, waarbij iemand zich fijn voelt. Hoe pakken we dit in 2020 aan?



Voor locatie Eikenburg is begonnen met een herinrichting en vervanging van het meubilair. De inrichting was sterk verouderd en niet geschikt voor bewoners met dementie. Bureau Livin' is gespecialiseerd in inrichting voor verpleeghuizen en heeft hiervoor een plan gemaakt, welke in 2020 uitgevoerd wordt. Voor locatie Antonius zal in 2020 ook een offerte opgevraagd worden om belevingshoeken in te kunnen richten passend bij de doelgroep. Dit project zal voor de

belevingshoeken een vergelijkbare omvang hebben als binnen locatie Eikenbrug, vandaar dat hetzelfde bedrag is aangehouden. Een groot deel herinrichting wordt vanuit de investeringsbegroting betaald (ongeveer 30.000 euro), maar de belevingshoeken willen we graag vanuit de extra middelen inzetten.

- De welzijnsactiviteiten en vrijwilligers worden gecoördineerd door de welzijnscoach. Met deze werkwijze is in 2019 gestart en dit geeft een positieve impuls in dagritme en kwaliteit van leven. Dit blijkt ook uit de resultaten van het onderzoek 'Vraag het de Bewoner' welke op locatie Eikenburg gehouden is. In 2020 willen we deze werkwijze continueren en uitbreiden. Op locatie Antonius start een welzijnscoach per januari 2020 om de werkwijze van locatie Eikenburg over te nemen. Op locatie Eikenburg en locatie Terhage worden de welzijnsactiviteiten door de welzijnsondersteuners uitgevoerd. Zij kijken per bewoner wat bij hen aansluit. Dit wordt in het individuele zorgplan opgenomen. Inzet en scholing van deze functionarissen worden vanuit de extra gelden ingezet. Ook deze werkwijze wordt voor Antonius overgenomen.
- In 2020 willen we de 'Cradle' inzetten op locatie Antonius en Eikenbrug voor rust en zingeving. Dit is een instrument met geluid of beweging bij aanraken en maakt contact met mensen die verder in hun dementie zijn mogelijk.
- Tenslotte wordt een klein budget voor de aanschaf van bijv. poppen en pluchen huisdieren speciaal geschikt voor de doelgroep opgevoerd.



4.3 Belevingsgerichte zorg

De medewerker gaat samen met de bewoner en zijn naasten na wat de bewoner belangrijk vindt in zijn/haar daginvulling. De bedoeling is dat het zorgleefplan zo goed mogelijk aansluit bij de belevingswereld, gevoelens en mogelijkheden van de bewoner en tegelijkertijd te bouwen aan een goede relatie. Bijvoorbeeld door het maken van afspraken over het tijdstip van verzorging geven we invulling aan de wensen van de bewoner. De bewoner krijgt zoveel mogelijk ruimte om zelf sturing over zijn of haar leven te houden, waarbij gezamenlijk, tijdens het multidisciplinair overleg (MDO), de veiligheidsrisico's afgewogen worden ten opzichte van de kwaliteit van leven. Eerst verantwoordelijke verpleegkundige / verzorgende (EVV-ers) krijgen voldoende tijd om het MDO met de bewoner voor te bereiden. Daarnaast zetten we de volgende middelen in:

- Het levensverhaal geeft inzicht in het verleden van de bewoner, waardoor medewerkers beter zien welke activiteiten bij een bewoner passen en kan het zorgleefplan en activiteitenplan op maat gemaakt worden. De welzijnscoach vult deze samen met de bewoner en zijn/haar naaste in. Voor locatie Eikenburg is dit gerealiseerd, locatie Antonius kent een levensverhaal wat in 2020 in de structuur van het ECD van Sint Annaklooster

wordt opgenomen. Binnen Terhage wordt dit in 2020 opgepakt door de welzijnscoach. Dit past binnen de opgevoerde uren.

- De training belevingsgerichte zorg op de zal binnen de diverse locaties in 2020 een vervolg krijgen. De basis die in 2019 is gelegd wordt verder uitgewerkt. Medewerkers leren te zien wat de bewoners aangeven en daarin mee te bewegen. De training richt zich tevens op het totale team, familie en mantelzorgers.
- Op locatie Eikenburg wordt de inzet van de gedragsdeskundig consulent (HBO toegepast psycholoog) voortgezet. De consulent is een verlengde arm van de psycholoog en steunt het team op de werkvloer bij implementatie van het begeleidingsplan 'on the job'.

4.4 Aandacht voor levensvragen

Sint Annaklooster wil bewoners extra aandacht geven op het gebied van levensvragen;

- Geestelijke verzorging zien wij als een breed terrein waarbij het doel is mensen te helpen bij zingeving en levensbeschouwelijke vragen. In 2020 zal de geestelijke verzorging op Eikenburg structureel ingezet worden. Op locatie Terhage is de geestelijke verzorging al structureel vier dagen per week aanwezig, gerelateerd aan de beide geloofscongregaties die er wonen. Binnen locatie Antonius is ook structureel geestelijke verzorging aanwezig.
- In 2019 is beleid ontwikkeld ten aanzien van 'Seksualiteit en Intimiteit'. In 2020 moet dit beleid geïmplementeerd worden met concrete handvaten voor medewerkers. Dit wordt aangeboden door middel van een workshop waar medewerkers aan deel kunnen nemen.
- Sint Annaklooster is met 3 hospice locaties gespecialiseerd in palliatieve zorg. Palliatieve zorgverlening in het verpleeghuis vraagt een pro-actieve houding van zorgverleners. Dit betekent dat een zorgverlener dan beter in kan schatten hoe een bewoner zich voelt, gaat voelen en daarop anticipeert met bijvoorbeeld pijnmedicatie. Veel medewerkers in de ouderenzorg zijn hier niet specifiek voor zijn opgeleid. In 2020 starten we met consultatie van een palliatief verpleegkundige binnen de locaties vanuit onze hospices, op het moment dat de stervensfase zich aandient. Het streven is een zo goed mogelijke kwaliteit in de laatste levensfase mogelijk te maken en kennis over te dragen.

4.5 Veiligheid

Veiligheid gaat om vermijdbare schade bij bewoners zoveel mogelijk te voorkomen, door gebruik te maken van relevante professionele standaarden en richtlijnen, en te leren van veiligheidsincidenten. Risico inventarisatie richt zich op:

- Medicatieveiligheid: in 2019 zijn op de locaties Antonius en Eikenburg de medicatieketens gedigitaliseerd met behulp van Medimo. Dit maakt het proces van voorschrijven, ontvangen en geven van medicatie minder foutgevoelig. Naar aanleiding van deze verbetering is het medicatiebeleid geëvalueerd en vereenvoudigd. Voor locatie Terhage en ook in de thuiszorgteams zal begin 2020 ook gewerkt worden met digitale medicatielijsten.
- Decubituspreventie: medewerkers zijn zeer alert op decubitus en dit blijkt ook uit de kwartaalcijfers. De fysiotherapeut en ergotherapeut worden preventief ingezet voor hulpmiddelen en de wondverpleegkundige die werkzaam is binnen Sint Annaklooster wordt altijd betrokken bij het wondplan.
- Ongeplande ziekenhuisopname: voor alle ongeplande ziekenhuisopnames wordt een MIC ingevuld. Indien sprake is van een incident met ernstig letsel, dan wordt een onafhankelijke Prisma analyse door het Prisma team van Sint Annaklooster uitgevoerd.
- Hygiëne en infectiepreventie: op alle locaties is een infectiebox aanwezig met informatie en voorraad indien barrière verpleging nodig is. Er zijn korte lijnen met de kwaliteitsfunctionaris voor advies en in 2020 zal dit onderwerp in samenwerking met de GGD geactualiseerd worden.
- Mondzorg: binnen de locaties is het de afspraak dat in elk zorgplan mondzorg standaard is opgenomen. Per team is een 'aandachtsvelder mondzorg' aangesteld om teamleden advies te geven indien nodig. De locaties hebben via NoviaCura een tandartsbus voor controles.

- Gebruik van Antipsychotica: juiste bejegening, belevingsgerichte zorg en inrichting van het gebouw ondersteunen de vermindering in antipsychotica. De psycholoog heeft recent een gedragsvisite op de locaties gestart waarin ook het terugdringen van psychofarmaca standaard terug komt. In 2020 zullen de protocollen ongewenst gedrag en delier geëvalueerd worden samen met de behandeldienst van Novicare.
- Vrijheidsbeperkende Middelen en Maatregelen; in 2020 wordt de Wet Zorg en Dwang (Wzd) van kracht. Medewerkers zullen training ontvangen en het digitaal clientdossier wordt volgens het stappenplan van de Wzd ingericht. Toezicht wordt ondersteund door 3^e generatie domotica in locatie Eikenburg. In 2020 willen wij de inzet van 3^e generatie domotica binnen locatie Antonius mogelijk maken. Inzet van dergelijke domotica verhoogd de vrijheid van onze cliënten en is voor een gedeelte opgevoerd (Sint Annaklooster draagt hierin minimaal hetzelfde deel vanuit eigen investeringsruimte bij).
- Vallen: mobiliteit is een vast onderdeel in het zorgplan en in 2020 zal het valbeleid geëvalueerd worden.

In de verantwoording van de kosten (zie bijlage 1) wordt voor 12 uur een kwaliteitsmedewerker ingezet om de afspraken over bovenstaande onderwerpen verder te kunnen implementeren op de locaties. Daarnaast wordt in 2020 meer gebruik gemaakt van een coördinerend verpleegkundige in de dagdienst voor het organiseren van de dag, inhoudelijk ondersteunen van het team, klinisch redeneren en triageren. Op deze wijze kunnen verantwoordelijkheden binnen de afdeling worden geborgd en is dit een volgende stap op weg naar zelforganisatie.

Hoe leren we van veiligheid?

Het beleid 'Veilig Incident Melden (VIM)' geeft aan hoe in welke situatie gehandeld moet worden. Elke afdeling heeft een aandachtsfunctionaris 'Melding Incidenten Cliënten (MIC)'. Deze medewerker ziet hierop toe dat meldingen correct ingevuld worden en indien nodig de juiste opvolging krijgen. Elke maand wordt een overzicht gemaakt van de meldingen en in het teamoverleg worden verbeteringen besproken. Elk kwartaal worden deze verbeteringen in de organisatie brede MIC-commissie besproken. De kwaliteitsfunctionaris van Sint Annaklooster is voorzitter van dit overleg. De resultaten van deze kwartaalbespreking worden vastgelegd in de kwaliteitsrapportage aan het MT. Zo worden risico's en trends bottom-up opgepakt, wat past binnen de visie van zelforganisatie.

Indien zich een ernstig incident of calamiteit voordoet dan is er sinds 2019 een Prisma team binnen Sint Annaklooster. Dit team doet een onafhankelijke analyse van de situatie en rapporteert direct aan de bestuurder.

4.6 Gebruik van hulpbronnen

Sint Annaklooster gebruikt hulpbronnen op een effectieve en efficiënte manier om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

- Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en ook het Prezo Care keurmerk zijn voor ons hulpbronnen om ons te focussen op de juiste onderwerpen.
- Sint Annaklooster heeft op de locaties Eikenburg succesvol de derde generatie domotica ingezet om de vrijheid van bewoners te vergroten. Sta op alarmering en deurmelders kunnen indien nodig en volgens de richtlijnen ingezet worden.
- Medewerkers maken gebruik van de KICK-protocollen van Vilans bij het uitvoeren van voorbehouden en risicovolle handelingen.
- Naasten hebben toegang tot familienet en CarenZorgt, zodat zij kunnen meelesen in het elektronisch dossier. Dit houdt de zorg transparant.
- De facilitaire dienst zorgt voor periodiek onderhoud van de aanwezige materialen en hulpmiddelen conform de wetgeving. De RI&E, Legionella, BHV, HACCP, ARBO en infectiepreventie richtlijnen worden gevolgd.
- In 2020 zal de kwaliteitsfunctionaris in samenwerking met het MT werken aan een vernieuwd en vereenvoudigd documentenbeheersysteem.
- De scan 'Waardigheid en Trots op locatie' heeft voor locatie Antonius de prioriteiten voor 2020 bepaald. Eind 2020 zal deze scan ook op locatie Eikenbrug plaatsvinden.

Tenslotte de meest belangrijke hulpbronnen: de medewerker inspiratie onderzoeken (MIO) en clienttevredenheidscijfers. Als professionele organisatie is het belangrijk te weten hoe cliënten de zorg ervaren en welke verbeteringen nodig zijn om elke dag een stapje beter te kunnen werken.



Bijlage 1: Verantwoording van de kosten 2020

Plan		Eikenburg		Antonius		Terhaghe		Totaal	
		uren/week	kosten	uren/week	kosten	uren/week	kosten	uren/week	kosten
Personeel									
Welzijnscoach	Uren FWG 45 op jaarbasis (niveau 4)	24		24		8		56	
Welzijnsondersteuners	Uren FWG 30 op jaarbasis (niveau 2)	70		24		15		109	
Coördinerend verpleegkundige	Uren FWG 45 op jaarbasis (niveau 5)	12		12				24	
2 extra leerlingen	Verzorgenden 3-IG (leerlingen)	28		28				56	
Begeleiding leerlingen	Door verpleegkundige / verzorgende IG (niveau 3)	2		2				4	
Inzet kwaliteitsfunctionaris	Uren FWG 50 op jaarbasis (Overig zorgpersoneel) Implementatie methodisch werken, klinisch redeneren en triage, wet zorg en dwang, palliatieve zorg, slijkstoomnissen, vallen, seksualiteit en intimiteit.	8		8				16	
Geestelijke verzorging	Uren FWG 65 op jaarbasis (behandelaar)	4		4				8	
Psychologie Novicare	Uren FWG 50 op jaarbasis (behandelaar)	12						12	
Totaal personeel	uren en kosten	160		102		23		285	
Totaal personeel	FTE	4,44		2,83		0,64		7,92	
Scholing									
Dementie scholing			€ 9.000		€ 9.000				€ 18.000
Seksualiteit en intimiteit workshop	Organisatie, spreker en materiaalontwikkeling		€ 1.000		€ 1.000				€ 2.000
Opleiding welzijnsondersteuning	4 medewerkers niveau 3 speciale doelgroepen		€ 2.700		€ 900				€ 3.600
Stelvio	Vervoltraining bewegen integreren in de zorg		€ 2.500		€ 2.500				€ 5.000
Totaal scholing			€ 15.200		€ 13.400		€ 0	0	€ 28.600
Materiaal									
1x Cradle	Aanschaf		€ 4.500		€ 4.500				€ 9.000
Belevingshoeken	Aanschaf		€ 13.500		€ 13.500				€ 27.000
Materiaal dementie	Aanschaf		€ 200		€ 200				€ 400
Domotica					€ 50.000				€ 50.000
Totaal materiaal			€ 18.200		€ 68.200		€ 0		€ 86.400
Totaal budget			€ 33.400		€ 81.600		€ 0		€ 115.000