



Kwaliteitsverslag

Periode: 01-04-2018 tot 01-04-2019

Door: Ellie van den Brink

Inhoudsopgave

Pagina	Onderwerp
2	Inhoudsopgave
3	Inleiding
4	Waar staan we voor Management Bewoners Medezeggenschap
5	Dagopvang Veilig incident melden Vrijheidsbeperkende maatregelen
6	Medicijnbeleid Uitsluitingcriteria Cliënten Meldcode ouderenmishandeling Klachten
7	Personeel Ziekteverzuim Vergewisplicht
8	Stagiaires Vrijwilligers Scholing
9	Inspectiebezoeken
10	Zorgprijs
11	Beheer gebouw
12	Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsverslag, Doelen 2019-2020
13	Uitslag Cliënttevredenheidonderzoek
17	Conclusie

1. Inleiding

Zorgvoorziening Merlijn (afgekort ZVM) is een kleinschalige zorgvoorziening in Doornenburg en is gestart op 29 maart 2016. Een voormalige basisschool is omgebouwd tot een voorziening waar 10 appartementen met een eigen douche en toilet zijn gerealiseerd met een algemene ruimte met open keuken, waar dagelijks verse maaltijden worden bereid. Het schoolplein is een tuin geworden waar de bewoners kunnen wandelen en gebruik kunnen maken van het terras met uitzicht op de tuin. Ook een moestuin ontbreekt niet en worden de verse producten in eigen keukens verwerkt.

Bij ZVM wordt kwalitatief hoogwaardige zorg op maat geboden. Naar wens van de bewoner zelf of voor hem vertaald door de familie. Hetgeen geborgd wordt in het zorgplan.

Kenmerkend is de grote mate van betrokkenheid van de medewerkers en vrijwilligers en allen die een bijdrage aan de zorgverlening geven. De korte lijnen tussen medewerkers van ZVM en de directie dragen bij aan de hoge kwaliteit van zorg. Er worden veel activiteiten binnen ZVM aangeboden en er wordt elke dag vers gekookt. Bij ZVM werken gemotiveerde deskundige medewerkers, die voor hun taak toegerust zijn en voortdurend (bij)geschoold worden.

ZVM werkt met het concept wonen en zorg gescheiden. De bewoners betalen huur en servicekosten voor hun appartement, de zorg wordt betaald vanuit het PGB. Dit kan een PGB WLZ zijn of een PGB ZVW zijn.

Binnen ZVM stellen we de mens in al zijn aspecten centraal.

Wij zien bewoners als zelfstandig functionerende personen met een eigen verantwoordelijkheid en beslissingsbevoegdheid. Een bewoner kan zelf vragen om zorg, welzijn en dienstverlening die hij wenst of nodig heeft. Of de vraag kan worden verwoord door zijn vertegenwoordiger of gesignaleerd worden door anderen. Hierbij gaan wij ervan uit dat de familie hierin zoveel als mogelijk participeert. Tevens vervullen vrijwilligers een belangrijke rol in onze zorgvoorziening.

De bewoner mag rekenen op een individuele en passende invulling van de zorg en een adequate uitvoering ervan. Passend houdt in: bewonersgericht en in overeenstemming met mogelijkheden, beperkingen, behoeften en reële wensen (moment waarop, manier waarop) van de bewoner. De zorgverlener houdt rekening met de persoonlijke levenssfeer, levensbeschouwelijke en culturele achtergrond en de gewoontes en gebruiken in het huishouden van de bewoner. Adequaat wil zeggen geschikt voor het beoogde doel, professioneel, doeltreffend en passend binnen de indicatiestelling.

Zorgvoorziening Merlijn (ZVM) ondersteunt hun bewoners bij het verkrijgen van een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven. Het vertrekpunt bij goede zorg is de vraag hoe de bewoner het leven kan voortzetten zoals hij dat gewend is, of hoe hij wil leven. Hoe kan de bewoner binnen zijn eigen mogelijkheden en beperkingen de dingen blijven doen of gaan doen die hij zelf belangrijk en zinvol vindt? Hoe kan de zorgverlener hem daarbij optimaal ondersteunen?

De vier *domeinen van kwaliteit van leven* bieden daarvoor een mooi kader:

- lichamelijk welbevinden en gezondheid
- woon- en leefsituatie
- participatie
- mentaal welbevinden

Deze vier domeinen zijn terug te vinden in het Zorgleefplan van ZVM.

We werken met zo min mogelijk papierwerk en protocollen. We willen dat het personeel aandacht geeft aan de bewoner en niet aan papierwerk. Wat moet vanuit de inspectie en wat ons helpt om goede zorg te leveren, wordt uitgevoerd.

Woorden die herkenbaar voor ZVM zijn: sfeer, huiselijkheid, veiligheid, overzichtelijk, nabijheid, duidelijkheid en continuïteit.

Bij ZVM werken geen directeuren in mooie pakken maar mensen die willen werken met mensen!

Management

Hans en Ellie van den Brink zijn de initiatiefnemers van ZVM. Zij vormen nu ook het management. Verder zijn er geen leidinggevende in dienst. Hans en Ellie regelen alles zelf, als zich iets voordoet wat zij zelf niet op kunnen lossen, huren ze daar externe partijen voor in. De lijntjes bij ZVM zijn zo kort en beslissingen worden snel genomen.

Bewoners

Binnen ZVM wordt zowel somatische als psychogeriatrische zorg geboden.

ZVM heeft 10 appartementen, waar plaats is voor 10 bewoners. Momenteel woont er 1 echtpaar, waardoor we momenteel 11 bewoners hebben.

De leeftijd van de bewoners varieert van 81 jaar tot en met 97 jaar.

De indicaties vanuit de WLZ zijn zorgzwaarte pakketten; Verpleging en verzorging 4 en 5. De financiering vanuit de ZVW verloopt via tijdsregistraties, per 5 minuten.

Er staan op 31 maart 2019, 34 mensen op de wachtlijst, zowel mensen met een somatische zorgvraag als een psychogeriatrische zorgvraag.

Alle bewoners hebben een Zorgleefplan. De vier domeinen die hierin beschreven worden staan op pagina 3 benoemd. Deze wordt tweemaal per jaar geëvalueerd en jaarlijks ondertekend. Doelen worden aangepast als de zorgvraag wijzigt.

Alle bewoners hebben een persoonlijk begeleider. Zij zijn o.a. verantwoordelijk voor het bijhouden van het zorgleefplan en plannen van gesprekken.

Medezeggenschap

Eén maal per twee maanden wordt er een bewonersvergadering gehouden. Dit is voor ons het belangrijkste orgaan om te horen of we kwaliteit leveren. Punten die onder andere besproken worden:

- Voeding: samenstelling menu, afspraken over de maaltijd, kwaliteit van het eten;
- Veiligheid: voelen bewoners zich veilig. Daarnaast bespreken van het ontruimings- en calamiteitenplan;

- Hygiëne: hoe gaat het met de schoonmaak en wasvoorziening; zijn bewoners hierover tevreden?
- Recreatie en ontspanning: bespreken activiteiten; wat willen de bewoners?
- Kwaliteit van verzorging/verpleging;
- Klachten: toegankelijkheid en bekendheid klachtenbehandeling

Tijdens de vergaderingen zijn alle bewoners aanwezig. De notulen van deze vergaderingen worden intern bewaard.

ZVM heeft een eigen cliënttevredenheidonderzoek gehouden. (Zie bijlage) Een NPS of indicatoren set basisveiligheid vinden wij te kostbaar om aan te schaffen. De vraag of u ZVM aan zou bevelen bij derden wordt met een 9,4 beoordeeld. Hier zijn we trots op!

Dagopvang

ZVM biedt 3 dagen per week dagopvang voor 4 gasten. Dit wordt gefinancierd vanuit de WMO. Met gemeente Lingewaard en Regio Centraal Gelderland is daarvoor een contract afgesloten.

In totaal komen er 7 verschillende mensen naar de dagopvang. Allen komen uit Doornenburg. Indicaties voor deze dagopvang worden afgegeven door consulenten van gemeente Lingewaard. Belangrijkste doelen voor deze opvang zijn; sociale isolement te doorbreken, structuur in de week bieden, en het ontlasten van de mantelzorger.

Er staat op 31 maart 2019 1 persoon op de wachtlijst voor dagopvang.

In 2018 hebben we geen NPS afgenomen onder de gasten van de dagopvang.

Veilig Incident melden

Veilig incident meldingen worden gedaan om van fouten en (bijna) ongelukken te leren, zo nodig actie te ondernemen en zo herhaling of erger te voorkomen en daardoor bij te dragen aan een verbetering van de kwaliteit van de zorgverlening bij Merlijn. Alles wat afwijkt van het "normale" dient in context met het bovenstaande gemeld te worden.

Elke melding wordt besproken met betreffende medewerker/bewoner/of betrokkene. Daarnaast worden deze tijdens een teamvergadering besproken om gezamenlijke acties af te spreken en de VIM te verminderen. Deze periode zijn er 16 meldingen geweest. In onderstaand schema staan de meldingen per jaar.

VIM ZVM	2016	2017	2018
Medicatie	8, 2 van apotheek	9, 3 van apotheek	9, 1 van apotheek
Vallen	13	18	7
Agressie	0	0	0
Totaal:	21	27	16

Vrijheid beperkende maatregelen

Zorgvoorziening Merlijn vindt dat de mens zoveel mogelijk de regie over eigen leven en lichaam moet kunnen voeren.

Het gebruik van een vrijheids-beperkende maatregel wordt dan ook gezien als een zeer uiterste noodgreep in de verzorging en behandeling van de bewoner. Toepassing ervan zal pas plaatsvinden als alle andere alternatieven geen oplossing bieden. Ons uitgangspunt is geen vrijheidsbeperkende maatregelen.

Als alle andere alternatieven geen oplossing meer bieden dan worden vrijheidsbeperkende maatregelen alleen toegepast als hiervoor toestemming is verkregen van de bewoner of van de wettelijk vertegenwoordiger. De bewoner mag zich hier niet tegen verzetten, dan vervalt de verkregen instemming.

Bij Zorgvoorziening Merlijn zit de voordeur op slot, zodat niet iedereen zo naar binnen kan lopen. Het bezoek moet aanbellen. De bewoners hebben een sleutel van hun eigen appartement en voordeur.

Medicijnbeleid

Het medicijnbeleid is samen met de apotheker opgesteld. Deze wordt jaarlijks besproken met de apotheker en een verpleegkundige van ZVM.

Met toestemming van de bewoner worden de medicijnen minimaal jaarlijks doorgesproken met apotheker, arts en verpleegkundige.

Uitsluitingcriteria Cliënten

Onderstaande cliënten komen niet in aanmerking voor wonen bij ZVM:

- Cliënten met een psychiatrische- of gedragsproblematiek welke een gesloten opname vereist
- Cliënten met forse agressieproblematiek die onveilig zijn voor medebewoners en personeel
- Cliënten met complexe verslavingsproblematiek
- Cliënten met zeer complexe verpleegtechnische handelingen, waarvan de huisarts van Doornenburg aangeeft deze niet te kunnen begeleiden

Meldcode ouderenmishandeling

Eén verzorgende heeft het certificaat aanpak ouderenmishandeling. Zij heeft de aanbevelingen Leidraad Veilige Zorgrelatie in een teambespreking behandeld. Jaarlijks (in mei) staat dit op de agenda bij het team.

We vullen minimaal eenmaal per jaar de screeningslijst meldcode ouderenmishandeling in. Bij vermoeden van ouderenmishandeling doen we dit vaker. Als er één of meerdere keren ja is ingevuld, dan volgen we het stappenplan.

Klachten

Zorgvoorziening Merlijn is aangesloten bij Klachtenportaal, ZVM heeft een klachtenfunctionaris, mw. Roelofs.

In deze periode zijn geen klachten ingediend, noch bij Klachtenportaal, noch bij mw. Roelofs.

Klachten ZVM	2016	2017	2018
Bij klachtenfunctionaris	0	0	0
Bij klachtenportaal	0	0	0

Personeel

In deze periode heeft zorgvoorziening Merlijn 8,65 FTE in dienst. Verdeeld over 16 medewerkers. Daarnaast nog 3 nul-uren contracten.

<i>Functie</i>	<i>FTE</i>
Verpleegkundige	0,80
Verzorgende	4,55
Assistent verzorgende	2,50
Activiteitenbegeleidster	0,30
Huishoudelijk medewerkers	0,50

Leeftijdsopbouw medewerkers:

<i>Leeftijd</i>	<i>Aantal</i>
20-25 jaar	1
25-30 jaar	2
30-35 jaar	0
35-40 jaar	1
40-45 jaar	1
45-50 jaar	5
50-55 jaar	4
55-60 jaar	1
60-65 jaar	1

Van de vaste contracten zijn er twee personen uit dienst gegaan. En er zijn weer twee personen met dezelfde contracten aangenomen. Deze twee personen zijn jonger.

Doordat ZVM een kleine organisatie is, hebben wij niet alle expertise zelf in huis, maar maken wij gebruik van externe professionals om het totale zorgaanbod te kunnen realiseren. Deze betalen de bewoners vanuit hun eigen zorgverzekering. Zoals: ergotherapeut, diëtiste, fysiotherapeut, oefentherapeut, specialist ouderengeneeskunde en een psycholoog. De huisarts en de apotheek zijn op loopafstand van ZVM.

Ziekteverzuim in %

	ZVM	Landelijk gemiddelde
2016	0,75	5,8
2017	4,35	5,1
2018	1,50	5,9

Dit laat zien dat het ziekteverzuim binnen ZVM lager is dan het landelijke gemiddelde.

Vergewisplicht:

Zorgvoorziening Merlijn doet navraag bij eerdere werkgevers alvorens personeel in dienst te nemen.

Daarnaast hebben alle medewerkers een **Verklaring Omtrent Gedrag** (VOG) in hun dossier.

Stagiaires

Zorgvoorziening Merlijn is een erkend leerbedrijf. We zijn aangesloten bij de SBB; Samenwerkingsorganisatie **B**eroepsonderwijs **B**edrijfsleven.

We hebben deze periode 3 stagiaires gehad van verschillende opleidingen.

Vrijwilligers

Er zijn 10 vrijwilligers werkzaam bij Merlijn. Zeven ondersteunen bij activiteiten in de huiskamer, één klusjesman en een tuinman. Daarnaast nog een vrijwillige klachtenfunctionaris.

Met alle vrijwilligers is een overeenkomst afgesloten.

Scholing

Alle verzorgenden (VZ) en verpleegkundigen (VP) zijn aangesloten bij het kwaliteitsregister van de V&VN. De verpleegkundigen zijn BIG geregistreerd.

We hebben nauw contact met Buurtzorg. Als er een scholing nodig is m.b.t. verpleegtechnische handelingen komen zij deze verzorgen bij ZVM.

Onderstaande scholingen zijn in 2018 - 2019 gevolgd:

In maart 2018 hebben een aantal teamleden deelgenomen aan het project: Dementievriendelijk Doornenburg. Mede gegeven door een medewerker van Alzheimer Nederland.

In mei 2018 is een verpleegkundig specialist van het Canisiusziekenhuis geweest om scholing te geven over hartfalen.

In oktober 2018 hebben we van een klinisch psycholoog een klinische les gehad met als thema: Psychologie voor ouderen.

In oktober 2018 hebben alle verzorgenden en verpleegkundige een klinische les gehad over katheters, verzorgd door een uroloog van het Rijnstate Ziekenhuis.

In november 2018 zijn er 4 medewerkers naar het Verpleeghuissymposium geweest.

In november 2018 hebben we met het team de mondzorg per bewoner besproken en acties uitgezet.

In november 2018 hebben alle VP, VZ en assistent VZ een herhaling van de BHV-cursus gevolgd.

In december 2018 zijn 5 medewerkers (VZ en VP) naar de Nursing Experience in Ede geweest.

In februari 2019 hebben we met het team de Teamrollen van Belbin besproken. Dit om inzicht in jezelf en je collega's te krijgen en om een optimale teamsamenwerking te bewerkstelligen.

In april 2019 zijn we met het hele team naar het MuZIEum in Nijmegen geweest. Daar hebben we een donkerbelevens gehad.

Naast deze scholingen zijn er diverse e-learningen gedaan door de verzorgenden en verpleegkundige.

Inspectiebezoeken

De inspectie voor de gezondheidszorg heeft eind april 2016 een bezoek gebracht aan Zorgvoorziening Merlijn. Hieruit kwamen een aantal verbeterpunten voort. Deze zijn gerealiseerd en alles is nu in orde. Zie inspectierapport van oktober 2016.

De ARBO-inspectie is eind maart 2017 geweest. De RIE (Risico-inventarisatie en evaluatie) is met behulp van ZORGRIE uitgewerkt, dit is door Hans van den Brink gedaan en deze is afgerond in april 2018.

In juni 2017 kwam een controleur PGB van Menzis een dag bij Merlijn. Zij is met bewoners en familie in gesprek gegaan over de besteding van de Pgb's, wonen bij Merlijn, en de kwaliteit van zorg. Zowel zij als de bewoners en hun familie waren zeer positief over Zorgvoorziening Merlijn.

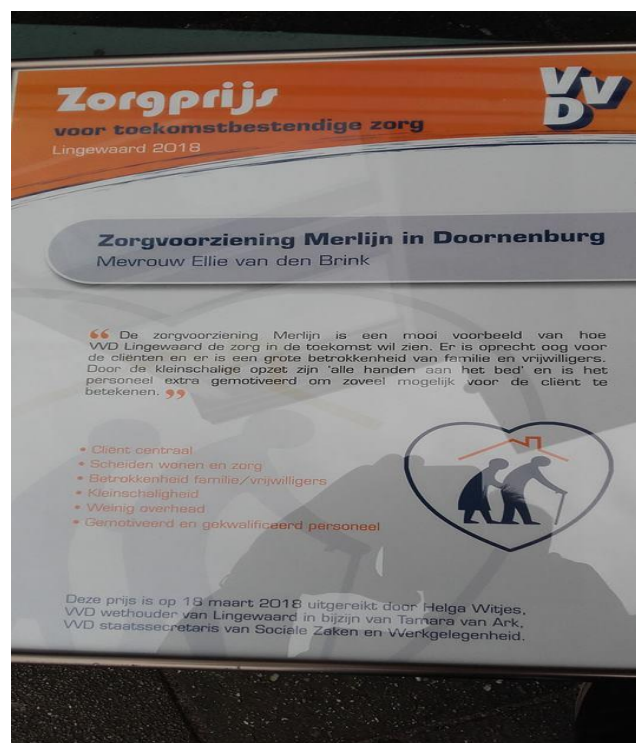
In april 2019 is er wederom een controleur van Menzis geweest. Ook zij was zeer positief over Merlijn.

Zorgprijs



Op 18 maart 2018 kwam Staatssecretaris Tamara van Ark op bezoek bij Merlijn. Dit op uitnodiging van VVD Lingewaard.

Uit handen van Helga Witjes, wethouder van gemeente Lingewaard, mochten we de zorgprijs voor toekomstbestendige zorg in ontvangst nemen



Beheer gebouw

Hans van den Brink, mede-eigenaar van Zorgvoorziening Merlijn, is verantwoordelijk voor het beheer van het gebouw en verzorgt al het onderhoud samen met een vrijwilliger.

Brandmeldinstallatie (BMI)

Hans van den Brink is beheerder van de BMI. Maandelijks voert hij controles uit en test hij de BMI.

Het afgelopen jaar is er geen echt of onecht alarm geweest.

Onderhoud

Hefas BV voert jaarlijks onderhoud uit aan de BMI. Hierbij wordt alles uitgebreid getest en onderhouden. Hier is een certificaat van aanwezig.

Inspectie

Normec (voorheen BVI)

Normec (Brandveiligheidsinspectie) voert jaarlijks een inspectie uit naar de werking van de BMI. Certificaten van goedkeur zijn aanwezig.

.....

Oriëntatie bezoek brandweer Doornenburg

De brandweer van Doornenburg is op 7 maart 2017 naar Merlijn gekomen om zich te oriënteren en te laten informeren over het gebouw en de BMI. Afsproken is dat zij jaarlijks Merlijn komen bezoeken, dit om bij calamiteiten het gebouw al te kennen om daardoor makkelijker de bewoners in veiligheid te kunnen brengen.

In mei 2019 heeft de brandweer een oefening gehouden bij Merlijn.

Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsverslag

Begin 2017 is het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg gelanceerd. Hierin wordt onder andere als voorwaarde gesteld dat er jaarlijks een geactualiseerd kwaliteitsverslag opgesteld wordt. Waarvan u hier de tweede versie leest.

Binnen het kwaliteitsverslag hebben wij ook het kwaliteitsplan verwerkt. Hiermee beogen wij een afname van verscheidene documenten die veelal overlappende doelen en inhoud hebben. Tenslotte staan we voor zo min mogelijk papierwerk. Door één document te hanteren, is het voor zowel internen als externen overzichtelijk waar wij als kleine zorgorganisatie voor staan, wat wij belangrijk vinden en welke doelen wij hebben.

Doelen 2019:

- 1. Scholing organiseren; Palliatieve zorg en wondzorg. Daarnaast bezoeken aan scholingen van V&VN en het volgen van e-learningen*
- 2. Inzet meer stagiaires; met als doel (nog) meer aandacht voor de bewoners en het werven (en behouden) van gekwalificeerd personeel in de zorg*
- 3. Jaarlijks aanleveren kwaliteitsverslag. Volgende versie juni 2020*

Uitslag Cliënt tevredenheidonderzoek

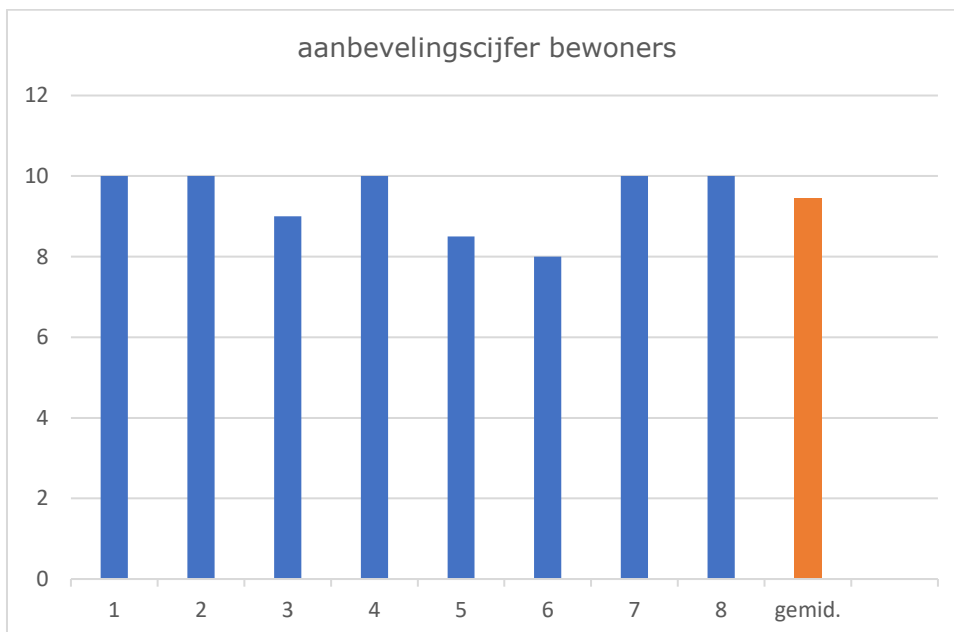
(Mei 2019 afgenomen)

Uitslag Bewoners:

Van de 11 bewoners hebben 8 bewoners deze vragenlijst ingevuld.

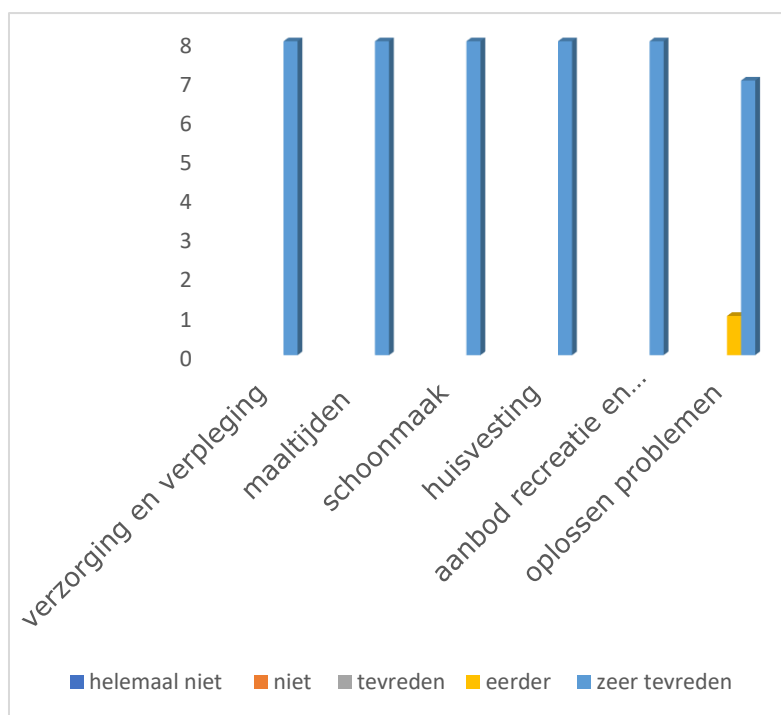
Vraag1: Hoe waarschijnlijk zou u ZVM aanbevelen aan familie of bekenden? (1 = zeer onwaarschijnlijk, 10 = zeer waarschijnlijk)

Naam	Cijfer
1	10
2	10
3	9
4	10
5	8,5
6	8
7	10
8	10
Gemid.	9,4



Vraag 2: Hoe tevreden bent u over onderstaande punten:

Kwaliteit	helemaal niet	niet	tevreden	eerder	zeer tevreden
Verzorging en verpleging					8
Maaltijden					8
Schoonmaak					8
Huisvesting					8
Aanbod recreatie en ontspanning					8
Oplossen problemen				1	7

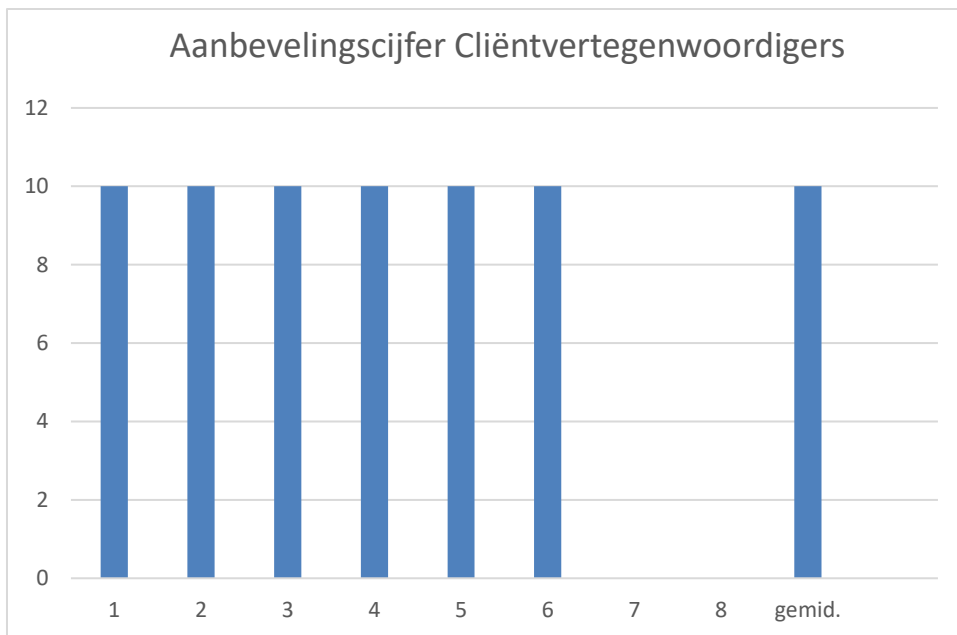


Uitslag cliëntvertegenwoordigers:

Van de 10 cliëntvertegenwoordigers hebben 6 vertegenwoordigers de vragenlijst ingevuld.

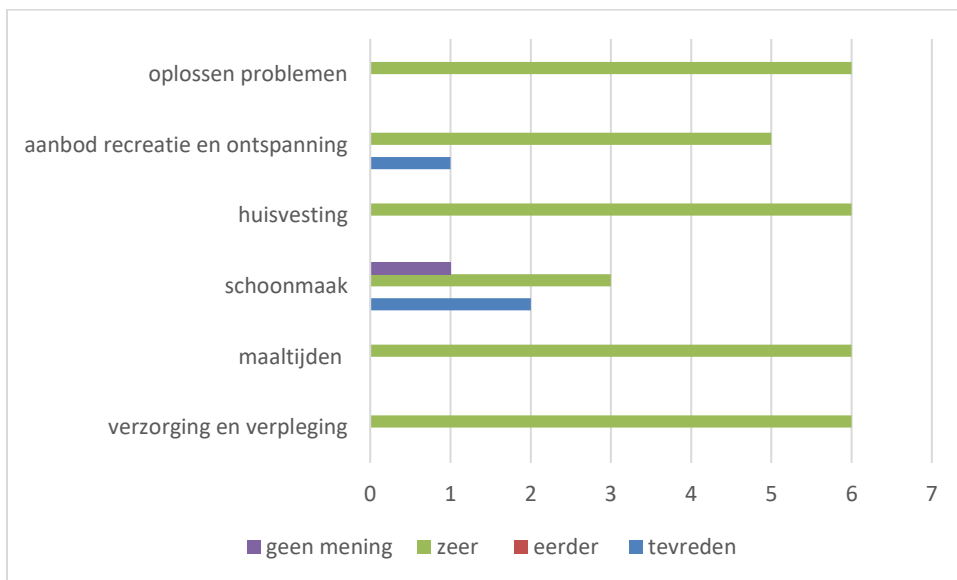
Vraag1: Hoe waarschijnlijk zou u ZVM aanbevelen aan familie of bekenden? (1 = zeer onwaarschijnlijk, 10 = zeer waarschijnlijk)

Naam	Cijfer
	1 10
	2 10
	3 10
	4 10
	5 10
	6 10
	7 0
	8 0
Gemiddeld:	10,0



Vraag 2: Hoe tevreden bent u over onderstaande punten:

Kwaliteit	helemaal niet	niet	tevreden	eerder	zeer	geen mening
Verzorging en verpleging					6	
Maaltijden					6	
Schoonmaak			2		3	1
Huisvesting					6	
Aanbod recreatie en ontspanning			1		5	
Oplossen problemen					6	



Vraag 3: Wat kunnen we doen om onze diensten te verbeteren?

Antwoorden die we terug hebben gekregen van bewoners en cliëntvertegenwoordigers zijn:

- *Helemaal niks meer, jullie doen het geweldig... Ma en wij helemaal blij...
- *Prima, erg tevreden, gepassioneerde medewerk(st)ers
- *Als er iets is bespreken we dat op dat moment
- *Ik heb geen enkel verbeterpunt. Op alle fronten "scoren" jullie goed. Korte lijnen spelen hierin een hoofdrol en de sociale betrokkenheid van de medewerkers. Chapeau!
- * Ik ben heel blij dat ik bij Merlijn mag wonen
- * Alles is prima!
- * Het is een geweldige organisatie met bekwaam personeel
- *Er hoeft niets te verbeteren, het is prima zo
- *Hulde voor Ellie en Hans, personeel en niet te vergeten de vrijwilligers
- *Zoals het nu gaat, gaat het perfect
- *Nergens anders kun je het beter krijgen dan hier, fijn dat ik hier mag wonen!

Conclusie:

Als je als organisatie deze score krijgt kun je concluderen dat je het goed doet! We zijn hier dan ook heel erg trots op, en gaan er samen met onze medewerkers alles aan doen om de tevredenheid zo hoog te houden. Het is een bevestiging dat we in 2015 een goede keuze hebben gemaakt om deze zorgvoorziening op te starten. Dank aan iedereen die eraan mee werkt/gewerkt heeft, om dit resultaat te behalen!

In mei 2021 gaan we opnieuw een cliënttevredenheidonderzoek houden.

Hans en Ellie van den Brink