



Kwaliteitsverslag

Periode: 01-04-2022 tot 01-04-2023

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
6	Vrijheidsbeperkende maatregelen Medicijnbeleid Uitsluiting criteria Cliënten Meldcode ouderenmishandeling
7	Klachten Personeel Ziekteverzuim
8	Vergewisplicht Stagiaires Vrijwilligers
9	Scholing
10	Inspectiebezoeken Minister bezoekt Merlijn
11	Beheer gebouw
12	Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsverslag, Doelen 2023-2024

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. Ook 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 zijn in 2022 gestart met een Elektronisch Cliënten dossier, (ECD). De zorgplannen en rapportages gaan nu allemaal via dit ECD. Het programma heet: ONS/Nedap.

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. Afgelopen jaar hebben er vanaf mei 2022 tot en met 22 maart 2023 11 bewoners gewoond, omdat er een echtpaar is komen wonen. Op 22 maart 2023 is de heer overleden, dus nu wonen er weer 10 bewoners.

De leeftijd van de bewoners varieert van 85 jaar tot en met 99 jaar.

De indicaties zijn vanaf december 2020 allemaal vanuit de WLZ; verpleging en verzorging 4, 5 en 6.

Er staan op 31 maart 2023, 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 met bewoner en familie. 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/voeren van evaluatiegesprekken.

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 cliënttevredenheidsonderzoek gehouden in 2021. Een NPS of indicatorenbasisveiligheid vinden wij te kostbaar om aan te schaffen. De vraag of u ZVM aan zou bevelen bij derden wordt met een **9,8** beoordeeld. Hier zijn we zeer trots op! In 2024 gaan we weer een nieuw tevredenheidsonderzoek uitvoeren.

Dagopvang

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

In totaal komen er 7 verschillende mensen naar de dagopvang. Zes komen uit Doornenburg, één uit Bemmelen. 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 staan op 31 maart 2023 0 personen op de wachtlijst voor dagopvang.

In 2021 hebben we kwaliteitsonderzoek gehouden 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 21 meldingen geweest. In onderstaand schema staan de meldingen per jaar.

Overzicht afgelopen jaren:

VIM ZVM	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Medicatie	8, (2 van apotheek)	9, (3 van apotheek)	9, (1 van apotheek)	6	2	16	3
Vallen	13	18	7	11	20	16 maal vallen, 7 maal door knieën zakken	12 maal vallen, 6 x uit stoel glijden
Agressie	0	0	0	0	0	0	0
Totaal:	19	29	16	17	22	39	21

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. Medicatie wordt per oktober 2022 ook digitaal afgetekend in het ECD.

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

Uitsluiting criteria 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 éénmaal 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	2019	2020	2021	2022
Bij klachtenfunctionaris	0	0	0	0	0	0	0
Bij klachtenportaal	0	0	0	0	0	0	0

Personeel

In deze periode heeft zorgvoorziening Merlijn 9,2 FTE in dienst. Verdeeld over 16 medewerkers. Daarnaast nog 3 nul-uren contracten.

<i>Functie</i>	<i>FTE</i>
Verpleegkundige	0,66
Verzorgende	4,88
Assistent verzorgende	2,63
Activiteitenbegeleidster	0,50
Huishoudelijk medewerkers	0,50

Leeftijdsopbouw medewerkers:

<i>Leeftijd</i>	<i>Aantal</i>
20-25 jaar	0
25-30 jaar	1
30-35 jaar	3
35-40 jaar	0
40-45 jaar	3
45-50 jaar	1
50-55 jaar	3
55-60 jaar	5
60-65 jaar	0

Afgelopen jaar zijn er twee medewerkers met vroegpensioen gegaan. Hier zijn twee nieuwe medewerkers voor aangenomen.

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
2019	2,89	5,7
2020	3,50	6,3
2021	1,20	7,2
2022	4,64	7,8

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 4 stagiaires gehad van verschillende opleidingen.

In maart 2021 hebben we een audit gehad over de wijze van beoordelen en examineren van studenten. De audit heeft tot doel de feitelijke wijze van beoordeling en examinering bij onze organisatie in kaart te brengen, good-practices of eventuele knelpunten te signaleren en indien noodzakelijk mogelijke verbeteringen te verkennen.

De Domeinexamencommissie voert dit in opdracht van de onderwijsinspectie uit.

Deze audit is goed verlopen en bij ZVM werken we en houden we ons aan alle richtlijnen om tot een goede beoordeling van de student te komen.

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 2022-2023 gevolgd:

In mei 2022 hebben alle verzorgende en verpleegkundige een cursus zwachtelen gehad, gegeven door een verpleegkundige Buurtzorg.

In juni 2022 hebben we in het team de signaalkaart over ouderenmishandeling besproken.

In juli 2022 zijn er 4 medewerkers naar de Nursing Experience geweest.

In september 2022 is het hele team geschoold op het ECD. (ONS)

In september 2022 heeft iedereen online de training rapporteren op SOAP gevolgd.

In oktober 2022 hebben de verzorgende en verpleegkundige een scholing palliatieve zorg gevolgd.

In november 2022 hebben alle VP, VZ en assistent VZ een herhaling van de BHV-cursus gevolgd.

In december 2022 zijn twee verzorgende naar de Nursing Experience geweest.

In januari 2023 zijn we gestart met het Zelfroosteren in ONS.

In februari 2023 hebben alle verzorgende en verpleegkundige een training gehad voor meer verdieping in het ECD.

Eén medewerker heeft de basiscursus BHV en reanimatie gevolgd en positief afgesloten.

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

Inspectiebezoeken

De inspectie voor de gezondheidszorg heeft eind april 2021 een bezoek gebracht aan Zorgvoorziening Merlijn. Er waren wat kleine verbeterpunten deze zijn aangepast. Zie inspectierapport 2021.

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.

Een controleur van Menzis met betrekking tot de PGB's, heeft in 2022 diverse malen een bezoek gebracht aan bewoners en diens vertegenwoordigers. Zij zijn in gesprek gegaan over de besteding van de Pgb's, wonen bij Merlijn, en de kwaliteit van zorg. Zowel zij als de cliëntvertegenwoordigers waren positief over Zorgvoorziening Merlijn.

Minister op bezoek



Op 4 maart 2023 bracht minister Helder een bezoek aan Merlijn. Zij is minister van langdurige zorg en sport. Dit op uitnodiging van Helga Witjes, gedeputeerde van de Provincie Gelderland.

Via bijgevoegde link krijg je een indruk van het bezoek en haar indruk over Zorgvoorziening Merlijn.

https://youtu.be/S0abj_xqqzg

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 en de brandblussers. 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.

Contact/oefeningen brandweer Doornenburg

De brandweer van Doornenburg is op 7 maart 2017 voor de eerste keer 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.

Eerstvolgende oefening/bezoek staat gepland in mei 2023.

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.

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 2023:

- 1. Scholing organiseren; Wij scholen om kennis te behouden. Nieuwe scholingen zijn gericht op (verpleegkundige) handelingen die voorkomen bij Merlijn. Daarnaast bezoeken we scholingen van V&VN en volgen we e-learningen.*
- 2. Scholingen/trainingen blijven volgen om up to date te blijven met betrekking tot het ECD.*
- 3. Jaarlijks aanleveren kwaliteitsverslag. Volgende versie mei 2024*