



Intramurale ouderenzorg

Kwaliteitsverslag 2018



Rob Kusters,
Directeur Intramurale Ouderenzorg

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2018 voor de intramurale ouderenzorg. De beschreven activiteiten vinden hun basis in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en richten zich vooral op persoonlijke zorg, welzijn, voldoende en goed opgeleide medewerkers en continuïteit in persoon.

Mensgerichte zorg

Het Kwaliteitskader sluit naadloos aan bij onze eigen ambitie van mensgerichte zorg. Mensgerichte zorg die zich richt op de bewoner en op het netwerk van familie en vrienden van de bewoner. Hiervoor gebruiken we ook de inzichten vanuit het Amerikaanse zorgconcept Planetree. In 2019 gaan vijf van onze woonzorgcentra op voor het certificaat van mensgerichte zorg. De overige drie woonzorgcentra zullen dit certificaat in een later stadium verwerven.

Altijd Thuis

In 2018 is onze nieuwe visie op wonen en zorg beschreven met als titel 'Altijd Thuis'. We bieden een thuis aan bewoners, maar we geven ook altijd thuis wanneer bewoners een beroep op ons doen.

Medewerkers zijn zich er in toenemende mate van bewust dat op hun werk geen bewoners wonen, maar dat zij te gast zijn in het huis van de bewoner.

Personeel

In 2018 hebben we intensief gekeken naar de noodzakelijke bezetting op de woningen, in het bijzonder op woningen voor mensen met dementie. In oktober zijn we begonnen met werven van nieuwe woonondersteuners zodat zij al in december konden starten. Strategische personeelsplanning en opleiden voor de toekomst zijn in 2018 belangrijke onderwerpen geweest. Binnen de discipline zijn het afgelopen jaar enkele honderden jonge mensen hun opleiding en/of stage gestart. We hopen deze mensen te behouden voor Zorggroep Almere of tenminste te winnen voor de sector.

Leren en werken aan kwaliteit

We hebben in 2018 veel interne audits gehouden vanuit het motto 'van Vinken naar Vonken'. Alle locaties hebben hier vol enthousiasme aan meegedaan en ook het ministerie van VWS heeft hier belangstelling voor getoond. In hun ogen is het opzienbarend dat eigen medewerkers bij andere locaties op bezoek gaan om hun collega's te bevragen op een aantal thema's, waarbij zij zelf weer inspirerende voorbeelden mee terug konden nemen naar hun eigen werkplek.

Als intramurale organisatie zijn we dit jaar, inclusief onze dagvoorzieningen, ISO-gecertificeerd.

Leiderschap

Leiderschap van teammanagers en medewerkers heeft veel aandacht gekregen. We hebben een interne leergang opgezet waarbij vooral de teammanagers veel inspiratie en kennis opdoen voor de overgang van manager naar leider.

Terugkijkend op 2018 kunnen we enorm trots zijn op hetgeen we hebben bereikt, wat we in gang hebben gezet en wat we in de komende drie jaar verder gaan uitwerken en aan bijbehorende resultaten gaan borgen.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

compassie, uniek zijn, autonomie

Aandacht voor de persoon, de bewoner kennen en respecteren



Reactie op Zorgkaart Nederland – woonzorgcentrum Polderburen

“[...] De medewerkers laten [meneer] in zijn waarde en ze benaderen hem zoals hij dat wenst. Dat vind ik heel mooi. Meneer wil helemaal niets en blijft het liefst in zijn stoel zitten, daar houden ze rekening mee. Ze proberen hem wel tot activiteiten te stimuleren en dat vind ik prijzenswaardig, ook al lukt dit niet. Ze gebruiken geen middelen en maatregelen, als dit niet nodig is. Ik vind dat ze hier echt nagedacht hebben over de inrichting. Ze hebben hier een groot loopcircuit en de bewoners zullen niet tegen deuren aan lopen. Ze hebben een activiteitencentrum en een hele grote binnentuin, waar vrij in gewandeld kan worden. Er is ook een stiltecentrum, een plek waar je overleden familieleden kan gedenken.”



Aandacht voor de wensen en behoeftes in de laatste levensfase

Teammanager Archipel somatiek over het duobed:

“Dankzij het duobed kunnen partners bij elkaar in bed slapen. Zo kunnen onze bewoners en hun naasten ook in hun laatste levensfase intimiteit met elkaar ervaren. Het duobed kan ook worden gebruikt wanneer partners van bewoners willen overnachten. Zij kunnen weer tegen elkaar aanliggen en intiem zijn met elkaar. Voorheen was dit niet mogelijk. Partners lagen toen in aparte bedden die naast elkaar werden geschoven. Door hoogteverschillen in de bedden en hekken, was bij elkaar in bed kruipen er niet bij. Het duobed is zo’n succes, dat we het soms ook uitlenen aan andere woonzorgcentra van Zorggroep Almere.”

2. Wonen & Welzijn

zingeving, zinvolle dagbesteding, wooncomfort

Teammanager Woonzorgcentrum De Overloop over muziek en de tovertafel

“Muziek roept herinneringen op. Zo kunnen bewoners die heel onrustig zijn zich meer ontspannen als ze naar muziek luisteren. Daarom organiseren we in De Overloop geregeld muzikale optredens. Ook bezoekt een muziektherapeut wekelijks een aantal bewoners. Onlangs speelde zij op de lier voor een van onze bewoners, een mevrouw van Arabische afkomst, die in semicoma ligt. Mevrouw reageert nauwelijks op prikkels van buitenaf. Maar toen zij de muziek hoorde, probeerde ze de lier aan te raken. De tovertafel haalt onze bewoners uit hun apathie en activeert ze met interactieve lichtprojecties. Daarnaast organiseren we ook uitstapjes. We gaan geregeld met onze bewoners naar Green Story. Daar bereiden zij samen met jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt, lekkere gerechten. En bewoners die vroeger naar de kerk gingen, kunnen daar na hun verhuizing naar ons woonzorgcentrum naartoe blijven gaan. Op deze manier voorkomen we dat onze bewoners in een sociaal isolement raken en komen ze regelmatig buiten.”

3. Veiligheid

Veilig Incident Melden (VIM), decubitus en vrijheidsbeperking

Aantal Incidenten per locatie

Locatie	Totaal 2018	Totaal 2017	Totaal 2016
Archipel	613	359	492
Castrovalva	250	290	311
De Kiekendief	304	318	445
De Overloop	368	296	387
De Toonladder	510	435	433
Flevoburen	173	137	145
Polderburen	732	551	599
Vizier	165	127	161
Zephyr	332	312	297
Totaal	3447	2825	3270

Incidenten per hoofdcategorie

(inclusief Melding Incident Medewerker)

Incident	2018	2017	2016
Valincident	1450	1416	1476
Medicatie-incidenten	1393	1091	1411
Agressie-intimidatie-beschadiging	280	147	353
Ander incident	271	130	175
Zorg- en hulpverleningsincidenten	53	41	47
Totaal	3447	2825	3462

Bron: VIM jaarverslag 2018

Om aandacht te vragen voor het melden van agressie-incidenten hielden we in februari 2018 een 'maand van de agressiemelding'. De meldingen lieten tijdens het eerste kwartaal, in sommige gevallen doorlopend tot het tweede kwartaal, een duidelijke piek zien, deze vlakke af en daalde zelfs in de tweede helft van 2018.

In het jaarverslag van Polderburen wordt over de tweede helft van 2018 het volgende gemeld:

"Agressie-incidenten lijken te dalen de laatste maanden. Er zijn veel maatregelen genomen [...]. Zo zijn er extra begeleidingsgesprekken voor medewerkers en worden de disciplines na een melding ook hiervan meteen op de hoogte gesteld. Meer aandacht is er nu om ook bijna-incidenten te melden en zo goed het verbaal-agressief gedrag in de gaten te houden en incidenten voor te zijn. [...] Verder zijn de volgende maatregelen ingezet: [...] betrokkenheid van het bestaand behandelteam, waarbij o.a. de inzet van VIO (Video Interactie Training) dit jaar nieuw was, [...] consultatie ouderenpsychiater, consultatie CCE (Centrum voor Consultatie en Expertise) en begeleiding door SI (Sensorisch Integratie) therapeut."

Medicatieveiligheid

Uit een meting in december 2018 bleek dat medicatiefouten in zes van de acht locaties in de teams structureel worden besproken. Medicatiereviews vinden op alle locaties plaats. In december 2018 waren deze bij 85% van de bewoners uitgevoerd.

Aan het melden van medicatie-incidenten besteedden de verschillende locaties en de commissie medicatieveiligheid aandacht. De locatie-overstijgende commissie heeft zich gebogen over het Farmaceutisch Handboek en een aantal werkinstructies herschreven. Doel: het vergroten van de medicatieveiligheid en het terugdringen van het aantal medicatiefouten.

Ook de woonzorgcentra hebben specifiek aandacht besteed aan de meldcultuur rond medicatiefouten. Medewerkers zijn actief gestimuleerd tot het doen van meldingen. Extra aandacht is besteed aan de begeleiding van de medewerkers in het correct invullen van VIM ("Veilig Incidenten Melden")-formulieren.

Ter illustratie een passage uit het VIM-jaarverslag van woonzorgcentrum Archipel:

"In het begin van het jaar merkten wij dat er weinig VIM-meldingen m.b.t. medicatie-incidenten werden gedaan. Wij hebben toen besloten collega's uitleg te geven over het belang van VIM[...]. De meldingen zijn sindsdien beetje bij beetje omhoog gegaan. Op een gegeven moment werden er zoveel medicatie-meldingen gedaan, dat wij [de volgende] verbetermaatregelen hebben opgesteld, [...]:

1. Na elke deelmoment controleren collega's of zij alle medicatie hebben gegeven en ook of zij alles hebben afgetekend. [...].

Er is een checklijst die ingevuld wordt, na elke controle.

2. VIM-commissieleden gaan twee keer per week alle woningen langs om te checken of alle medicatie wel of niet gegeven/afgetekend is, ook of de lijsten goed worden ingevuld. [...].

Deze verbetermaatregelen zijn zeer effectief. In de drie laatste maanden van het jaar ziet men dat de medicatie-incidenten verminderd zijn. Wij gaan in 2019 door met deze verbetermaatregelen."

Decubitus

Locatie	Decubitus categorie 2 of hoger (aantal en % bewoners in meetperiode 2018)
Archipel	3 (3,8%)
Castrovalva	2 (3,6%)
De Kiekendief	5 (5,1%)
De Overloop	4 (5,4%)
De Toonladder	0
Polderburen	1 (1,2%)
Vizier	0
Zephyr	1 (3,4%)

Vrijheidsbeperking

Locatie	Mechanisch (zoals bedekken)	Farmacologisch	Elektronisch (alarm of sensor)	Totaal bewoners met een M&M
Archipel	14%	6%	24%	39%
Castrovalva	9%	35%	13%	35%
De Kiekendief	34%	87%	1%	87%
De Overloop	19%	5%	22%	44%
De Toonladder	12%	2%	14%	21%
Polderburen	11%	14%	40%	65%
Vizier	9%	30%	48%	52%
Zephyr	31%	72%	52%	97%

4. Leren & werken aan kwaliteit

ISO, interne audits, lerende netwerken



ISO

In de zomer van 2018 heeft 'Certificatie in de Zorg' alle locaties getoetst voor een Iso-certificaat.

Tekst uit de eindrapportage: *"Hoe kunnen we de visie Altijd Thuis nog beter laten landen? Ervaren cliënten en familieleden dat er gehoor gegeven wordt aan hun wensen en behoeften? Deze vragen en variaties daarop, werden door de organisatie en de teams ingebracht tijdens de auditdagen. Zorggroep Almere laat zien dat zij Klantwaarde als vertrekpunt neemt. Op veel locaties treffen we trotse en betrokken medewerkers die werken aan een gastvrije omgeving passend bij hun locatie, grootte, gebouw en doelgroep (couleur locale). Ook taal wordt op de visie aangepast: van cliënt naar bewoner en van inhuizing naar verhuizing."*

Ook vermeldt de eindrapportage twee verbeterpunten: Het eerste verbeterpunt is dat we beter zicht krijgen op de effecten van onze prestaties voor cliënten, medewerkers en organisatie. Het tweede verbeterpunt betreft de borging van het welzijnsaspect in het dossier van de bewoner.

Interne audit - Van Vinken naar Vonken

In 2018 hebben we onze interne audit in een nieuw jasje gestoken. Onder het motto **"Van Vinken naar Vonken"** gaan onze medewerkers van verschillende locaties met elkaar in gesprek over 'goede zorg en ondersteuning'. Aan de hand van een centraal thema kijken zij met een kritische blik naar bijvoorbeeld de veiligheid binnen de andere locaties, over hoe goed zij hun bewoners kennen en op welke manier zij dat uiten in hun werk. Ook geven de locaties vooraf een Plus (een onderdeel waarop de locatie die wordt bezocht trots is) en een Klus (een onderdeel dat verbetering behoeft) mee aan het auditteam dat op bezoek gaat.

Deze audits zijn enthousiast ontvangen door de verzorgenden in onze woonzorgcentra.

Reacties

"Een leuke en interessante ervaring"

"Het leukste vond ik het kijken bij een andere locatie [...]"

"Lastig is nog wel dat je mee wil gaan praten met de auditee, terwijl je ook objectief moet blijven"

"Het maakt nieuwsgierig naar het werken op een andere locatie"

"Het idee van de spiegels boven op de keukenkastjes, zodat je kunt zien wat er achter je gebeurt als je aan het koken bent, heb ik mee teruggenomen voor de eigen locatie."

Door de audits hebben de woonzorgcentra mooie resultaten geboekt. De medewerkers gaan veiliger om met opiaten, werken eenduidiger en efficiënter met het cliëntdossier en hebben het welzijnsaspect verankerd in het dagelijks werken en in het cliëntdossier.

Lerend werken

Zorggroep Almere heeft een lerend netwerk met Zilveren Kruis en alle aanbieders in het Gooi. Binnen Almere werkt Zorggroep Almere samen met het Leger des Heils. Ook neemt Zorggroep Almere deel aan Waardigheid en Trots (<https://www.waardigheidentrots.nl/>) en zijn we een actief lid van Planetree Nederland (<https://www.planetree.nl/>) waar we deelnemen aan verschillende kennisnetwerken.

5. Leiderschap, governance en management

visie op wonen en zorg, leiderschap en sturen op kernwaarden

In 2018 hebben we met de teammanagers en facilitaire managers Intramurale Ouderenzorg de leergang leiderschap ingezet. De doelen: het ontwikkelen van persoonlijk leiderschap en het creëren van leiderschapsgedrag als team. Daarnaast had de leergang tot doel de mensgerichte zorg en de Planetree-certificering mogelijk te maken. Op elke bijeenkomst vertelde een teammanager wat zijn/haar 'drive' was. Dit bleek een sterke stimulans voor teambuilding. De leergang bracht de persoonlijke waarden van elke teammanager in kaart, die in een teammissie werden vertaald. Krachten en zwaktes van het team kwamen aan het licht, waardoor interventies mogelijk werden. Intervisiegroepjes werden gevormd, zodat managers elkaar konden ondersteunen én motiveren. De leergang heeft het team daadkrachtiger gemaakt.

Altijd thuis, zelfs bij de verhuizing naar een woonzorgcentrum

Genomineerd voor de Planetree Award

In november organiseerde De Toonladder samen met het Vlaams theatergezelschap, Bad van Marie, met vijf acteurs, bewoners en personeelsleden een interactieve theatrale rondleiding. De grens vervaagde: wie acteert en wie niet? Wie is de bezoeker en wie de bewoner?

Reactie van één van de bezoekers:

"Het komt bij iedereen binnen. [...] Niet alleen geeft het een zeer gemakkelijke en soms hilarische inkijk in het leven in een verpleeghuis, het doet je vooral beseffen hoe het moet zijn om hier te komen wonen. [...] Al die indrukken, het niet meer weten waar je vandaan komt, waar je naar toe gaat. Er maar blind op moeten vertrouwen dat er wel weer iemand komt [...] Die je maar vertrouwen moet. Omdat je simpelweg niet anders kán.

6. Personeelssamenstelling

Strategische personeelsplanning

De dreigende tekorten op de arbeidsmarkt hadden in 2018 op Zorggroep Almere nog niet hetzelfde effect als op organisaties rondom Flevoland. Ons management en HR konden daardoor op tijd inzetten op het strategisch kijken (en handelen) naar de arbeidsmarkt-ontwikkeling. Eerst hebben we de verwachte personele ontwikkelingen zo goed mogelijk becijferd.

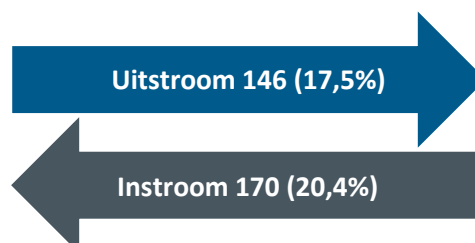
In 2019 gaan we hiermee door, zodat we op elk moment kunnen zien wat de arbeidsmarkt van ons verwacht, hoe daarop wordt gereageerd en wat het effect van ons handelen is.



Ook hebben we een recruiter aangenomen die heel gericht naar personeel zoekt. Verder onderzoeken we de reden(en) waarom medewerkers vertrekken. En we hebben meer dan honderd BBL-leerlingen geselecteerd, uit onze eigen organisatie, via het UWV / de gemeente Almere, en door externe aanmeldingen.

Gegevens personeelssamenstelling 2018

Niveau/ kwalificatie	Totaal fte	Percentage
Behandelaren/ (para-)medisch	34,86	6,36%
Facilitair	78,44	14,30%
Leerlingen	28,56	5,21%
niveau 1 zorg en welzijn	45,32	8,27%
niveau 2 zorg en welzijn	39,19	7,15%
niveau 3 zorg en welzijn	218,60	39,87%
niveau 4 zorg en welzijn	64,57	11,78%
niveau 6 zorg en welzijn	9,56	1,74%
Overig zorgpersoneel	29,24	5,33%
Eindtotaal	548,33	100,00%



Reflectie leren en ontwikkelen

Het opleidingsaanbod hebben we in 2018 op enkele punten vernieuwd. De trainingen van verpleegkundigen in Passende Zorg en Aandacht hebben we omgezet in de werkgroep kwaliteitsverpleegkundigen. De beroepsopleiding kwaliteitsverpleegkundige is positief afgerond en inmiddels is een nieuwe groep gestart. Op verschillende locaties hebben we leefmilieustrainingen gegeven, als impuls voor het specifieke leefmilieu én om een impuls aan teamvorming te geven. We hebben e-learning en praktijktraining in Mondzorg voor alle medewerkers die ADL geven aangeboden. Het management heeft een leergang leidinggeven gevolgd. Daarnaast hebben we een opleidingspakket van Good Habitz ingezet dat online trainingen voor de persoonlijke ontwikkeling aanbiedt aan alle medewerkers van Zorggroep Almere. Voor onze nieuwe medewerkers hebben we meerdere introductiedagen georganiseerd. Onder innovatief leren vielen ook de zogenaamde labroomdagen. Tijdens deze dagen maakten groepen medewerkers ideeën voor vernieuwing en verbetering in hun werk tot concrete plannen.

7. Gebruik informatie

ervaringen van bewoners en naasten (Zorgkaart Nederland)



Voorbeelden van waarderingen op Zorgkaart Nederland:

Over De Kiekendief

“Het gebouw is niet echt toegankelijk als je in een rolstoel zit. De deur van de badkamer vind ik vrij smal. Het aanrecht en de kastjes zijn te hoog voor mij [...].
Er zijn verschillende activiteiten: [...] zangers, je kunt kleien en er is geheugentraining. Er zijn excursies waar je aan deel kunt nemen en binnenkort gaan we een bootreis maken. [...] Je bent zo bij de winkels en ik kan ook zelfstandig naar het ziekenhuis. Beneden is een kas waar ik zelf kan tuinieren. Er wordt voldoende aan de bewoners gedacht.”

Over Castrovalva

“Mijn ervaring met de PG afdeling van Castrovalva is boven verwachting. Ze zijn ontzettend lief en professioneel in de verzorging van mijn moeder en handelen adequaat indien nodig. De communicatie naar de 1e contact persoon is prima [...].
De sfeer is gezellig en relaxt vooral naar de bewoners maar ook voor de familie leden die langskomen. Ook de vrijwilligers en activiteiten krijgen een dikke pluim. [...] Mijn vader heeft op de afdeling somatiek gezeten en ook daar was het allemaal prima geregeld. [...] En voor mijn vader werd prima gezorgd.”

Over Vizier

“Ik ben meer dan tevreden over de verzorging die mijn moeder in Vizier heeft gekregen. [...] zag ik dat de medewerkers mijn moeder aan het kussen en knuffelen waren, ik vind dat heel bijzonder. [...] Het enige wat ik jammer vond is dat er geen tuin was. [...] Er waren medewerkers die haar taal spraken en dat was voor mijn moeder erg fijn. Ik ben blij en dankbaar dat mijn moeder de laatste maanden van haar leven hier door heeft mogen brengen.”

Over Zephyr

“[...] Mijn moeder wordt nu alweer 5 jaar liefdevol verzorgd in Zephyr. Zij is een Alzheimer patiënt in de laatste fase. De verpleging en de medische staf laten geen mogelijkheid onbenut om haar leven aangenamer te maken.

Locatie	Cijfer ZKN	Aanbeveling % ZKN	Aantal waarderingen 2018	Aantal bewoners eind 2018
Archipel	9	100%	5	80
Castrovalva	8,5	100%	10	54
De Kiekendief	7,6	100%	4	102
De Overloop	7,2	67%	27	75
De Toonladder	8,4	100%	17	52
Polderburen	8,3	93%	14	80
Vizier	8,2	100%	7	21
Zephyr	8,6	100%	8	34

Bron: Zorgkaart Nederland

Wilt u wonen in een van de woonzorgcentra van Zorggroep Almere?
Onze klantadviseurs van het KlantServicePunt helpen u graag verder.

Ook kunt u bij ons een afspraak maken indien u graag eerst een
persoonlijk gesprek wilt hebben. Wij staan voor u klaar!

Meer lezen over onze woonzorgcentra?
Kijk op zorggroep-almere.nl

T 036 – 545 40 00

M klantadvies@zorggroep-almere.nl

Werkdagen: 08.30 – 17.00