



Kwaliteitsjaarverslag 2017

Horsten 88
9581 TE Musselkanaal
Tel: 0599- 313109

Inleiding

Op 1 april 1996 is de kwaliteitswet zorginstellingen in werking getreden. De wet beoogt te realiseren dat (zorg)instellingen verantwoorde zorg aanbieden. De zorg dient doelmatig, treffend en cliëntgericht te zijn. De wet geeft aan dat instellingen daartoe hun organisatie goed dienen te structureren en vraagt om een systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg. Eén van de verplichtingen die hieruit voortvloeit is dat zorgverleners elk jaar een kwaliteit verslag maken.

Onder de titel ***kwaliteitsjaarverslag 2017*** brengen wij verslag uit over de door ons geboden zorg en kwaliteit. In het hoofdstuk *instellinggegevens* wordt daartoe inzicht gegeven in de instelling. Voorts wordt een overzicht gegeven van de instelling verrichtingen en komen voorbeelden van activiteiten die zijn gericht op zorgverbetering, of handhaving daarvan aan bod. Het hoofdstuk *kwaliteit* geeft de visie ten aanzien van het begrip kwaliteit en kwaliteitsbewaking weer door middel van de visie. In het hoofdstuk *Doelstellingen* worden de doelen en evaluaties van 2017 beschreven en de doelstelling voor 2018.

De instellinggegevens

In dit hoofdstuk komen de instellingvorm, het aantal werknemers, de openingstijden, het werkgebied en de organisatie aan de orde

Algemene organisatie

De PrinsHoeve is een kleinschalig zorgcentrum die zich richt op dagopvang en wonen voor dementerende ouderen en/of ouderen met lichamelijk beperkingen. De zorg wordt geleverd via PGB (Persoons Gebonden Budget).

In 2017 (31 december 2017) stonden er 60 werknemers op de loonlijst:

2x directie, 1x alg. manager, 1x ass. manager, 2x Verpleegkundigen niveau 4, 1x BBL Verpleegkundige, 18 Verzorgende IG, 3x verzorgende, 5x zorg assistent, 5x helpende, 2x interieur verzorgster, 5x (ass.) activiteiten begeleider, 5x facilitaire medewerkers, 3x bbl VIG leerlingen, 5 huiskamer assistent, 2 linnen verzorgsters en 13 stagiaires.

De medewerkers in loondienst werken volgens de cao gehandicaptenzorg en cao VVT.

25 werknemers hebben een contract voor onbepaalde tijd de overige werknemers een contract voor bepaalde tijd met vaste uren. De intentie is om iedereen een vast dienstverband aan te bieden.

De PrinsHoeve heeft geen vast werkgebied, echter is er wel globaal een werkgebied te zien. Het werkgebied bestaat uit: Zuid- oost Drenthe en oost Groningen.

De instellingruimte

Beide locaties voldoen aan de gestelde eisen en zijn rolstoel toegankelijk. Beide locaties hebben een bezetting van 100%. Er is een kleine wachtlijst.

Het dagverblijf is op alle werkdagen geopend van 9.30 tot 16.00 uur. Kleinschalig wonen is 24uur per dag 7 dagen in de week geopend. Hieraan nemen ca. 29 personen deel, echter dit fluctueert regelmatig ivm overlijden en opname naar 24 uurs zorg.

De PrinsHoeve is bereikbaar via de telefoon (op werkdagen tussen 8.00 – 16.30 uur, buiten deze tijden wordt de telefoon doorgeschakeld naar de verzorging), e-mail en de website. Alle ruimtes worden dagelijks schoongemaakt door de interieur verzorgsters en de helpende.

Samenwerkingsverbanden

De PrinsHoeve werkt samen met verschillende organisatie, echter is bij geen enkele samenwerkingsverband een contract afgesloten. De PrinsHoeve werkt samen met een psycholoog (de psycholoog is aanwezig bij elk MDO en kan wanneer nodig om hulp worden gevraagd), bewegingstherapeut (komt 1 middag in de week langs voor bewegen op muziek), huisarts (alle bewoners zijn bij deze huisarts en bij calamiteiten ook oproepbaar voor het dagverblijf en is ook aanwezig bij familie gesprekken en MDO), fysiotherapeut (wanneer een bewoner fysiotherapie nodig heeft wordt de fysiotherapeut gebeld), de meander, Buurtzorg, geheugenteam 290, ziekenhuis Emmen, Refaja, UMCG enz.

Waarnemingen

Kortdurende waarnemingen in verband met ziekte of verlof wordt intern opgevangen, langdurige waarnemingen worden wanneer mogelijk intern opgelost en indien nodig zal dit door externe krachten worden ingevuld d.m.v. een vacature op te stellen. Aan de waarnemers worden dezelfde eisen gesteld als aan de vaste medewerkers: gediplomeerd zijn (welke diploma hangt van de functie af), ervaring hebben met de doelgroep, flexibel zijn en goed kunnen werken in team verband. De waarnemers krijgen een tijdelijke, variabele arbeidsovereenkomst.

Stage

In 2017 werden er ca. 40 stagiaires begeleid, variërend van de opleiding verpleegkundige, verzorgende IG, SAW als de helpende of als snuffel stage. Afhankelijk van de ervaring, stageperiode en bekwaamheid waren de stagiaires in meer of minder mate zelfstandig aan het werk, maar nooit zonder dat er een begeleider aanwezig was.

Overlegstructuren

Normaliter wordt er om de 8 week een werkoverleg gepland. Ook overleggen de directie Dhr. E. Jipping en Mevr. M. Marquering wekelijks met de algemeen manager R. Hengstman. Hiervan vindt beperkt verslaglegging plaats.

1x per jaar vindt er een functioneringsgesprek plaats met de medewerkers in loondienst. Met de externe partijen (zie samenwerkingsverband) vindt geen (met uitzondering van de psycholoog en huisarts) structureel overleg plaats maar alleen wanneer één van de partijen dat noodzakelijk acht.

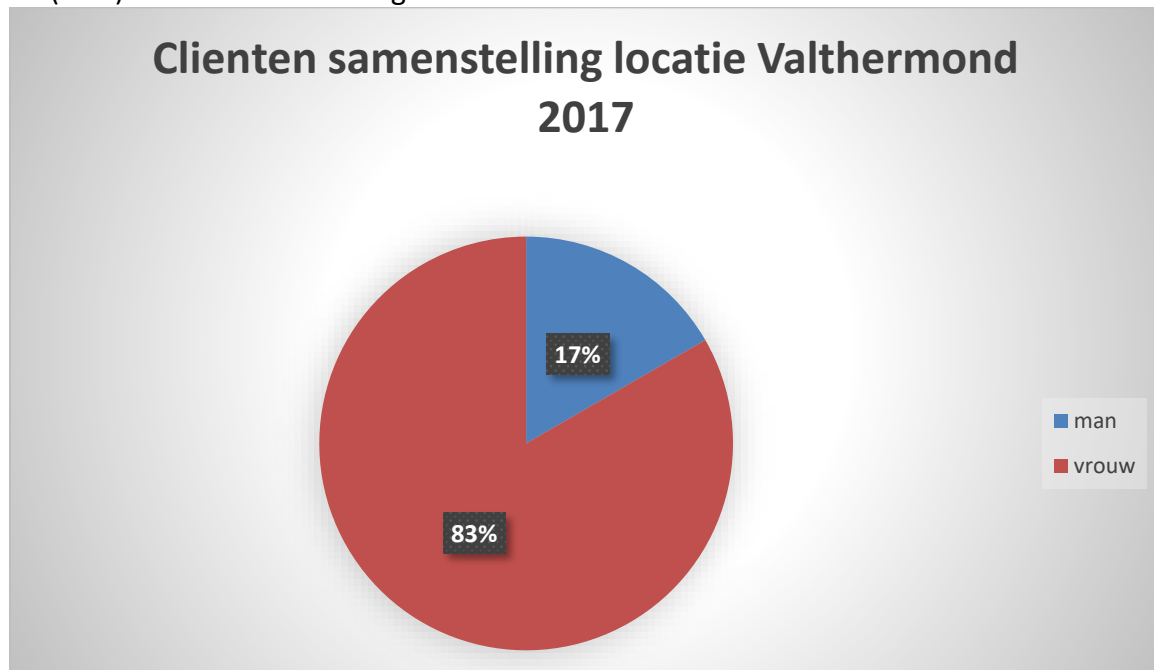
Scholing

De Prinshoeve vindt het belangrijk dat al haar werknemers op de hoogte blijven van bepaalde ontwikkelingen en kennis hebben / houden van de ziektebeelden van de cliënten. Het streven is om hiervoor met regelmaat een bijeenkomst georganiseerd en wordt er door een deskundig persoon verteld over bepaalde ziekte beelden en/of ontwikkelingen. Voor regelmatige na- en bijscholing van de medewerker geldt een standaardvergoeding. Wanneer echter scholing wordt gedaan op verzoek van de instelling dan wordt deze scholing in zijn geheel vergoed. Ook is het mogelijk om via de instelling boeken te lenen die betrekking hebben op het vakgebied. In 2017 is er gestart met een opleiding voor alle medewerkers. Het lesprogramma wordt verstrekt door Gerke de Boer.

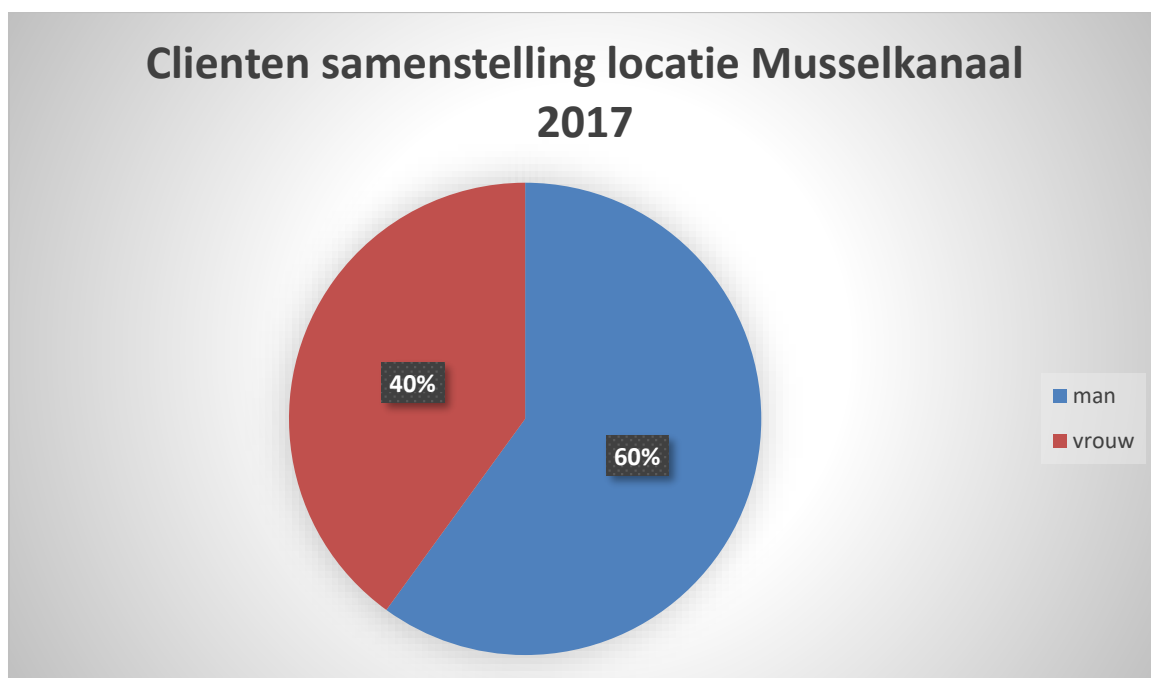
Overzicht cliëntgegevens

In dit hoofdstuk worden cliëntgegevens naar geslacht, verwijzer en ziektebeeld, overlijden beschreven.

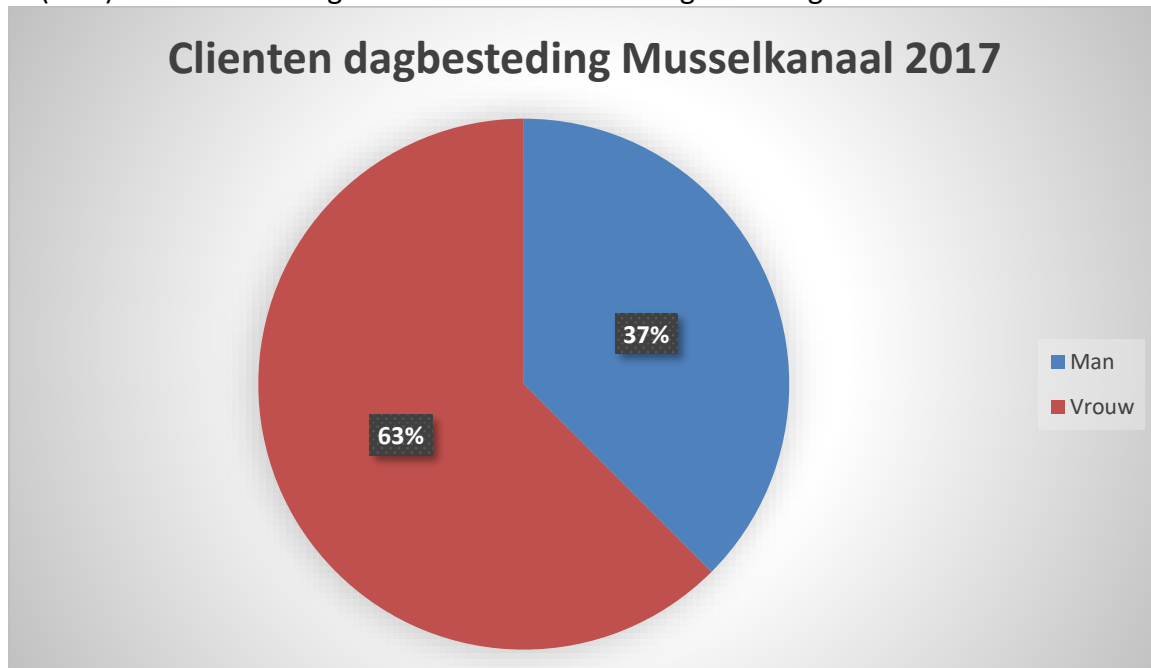
In 2017 (31-12-2017 waren er totaal 18 cliënten (24 uren zorg) waarvan 4 (17%) mannen en 14 (83%) vrouwen woonachtig in de locatie Valthermond.



In 2017 (31-12-2017) waren er totaal 10 cliënten (24 uurs zorg) waarvan 6 (60%) mannen en 4 (40%) vrouwen woonachtig in de locatie Musselkanaal.



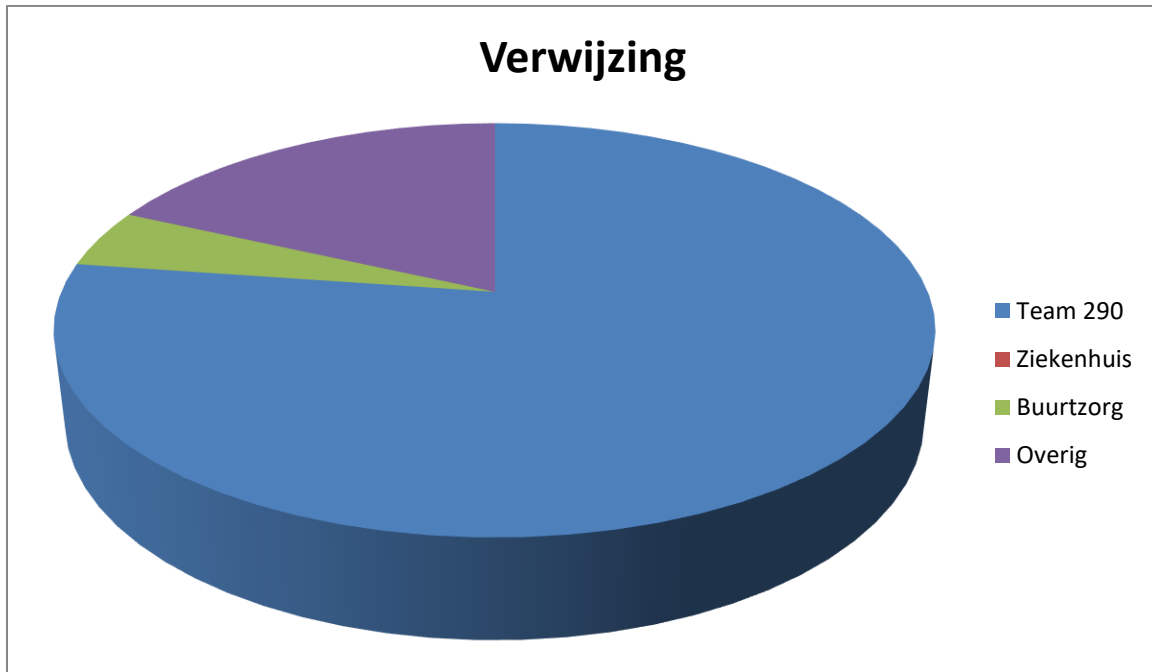
In 2017 (31-12-2017) waren er totaal 8 cliënten (dagbesteding) waarvan 3 (37%) mannen en 5 (63%) vrouwen welke gebruik maakten van de dagbesteding in de locatie Musselkanaal.



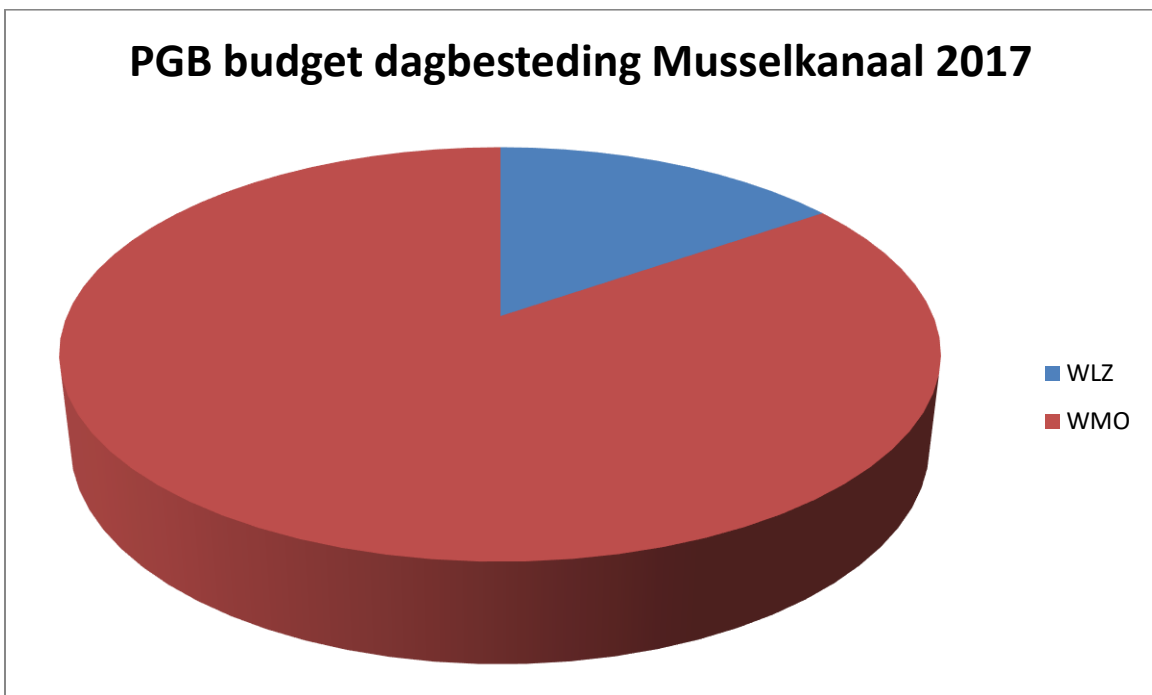
De cliënten komen bij De PrinsHoeve door verschillende verwijzers.

Door wie de cliënt werd verwezen zag er als volgt uit:

*Onder het kopje overig vallen, huisarts en eigen initiatief, voorheen werd er sneller een indicatie afgegeven door het CIZ
Bijvoorbeeld wanneer men zich vereenzaamde ondanks er familie in de buurt woonde.*

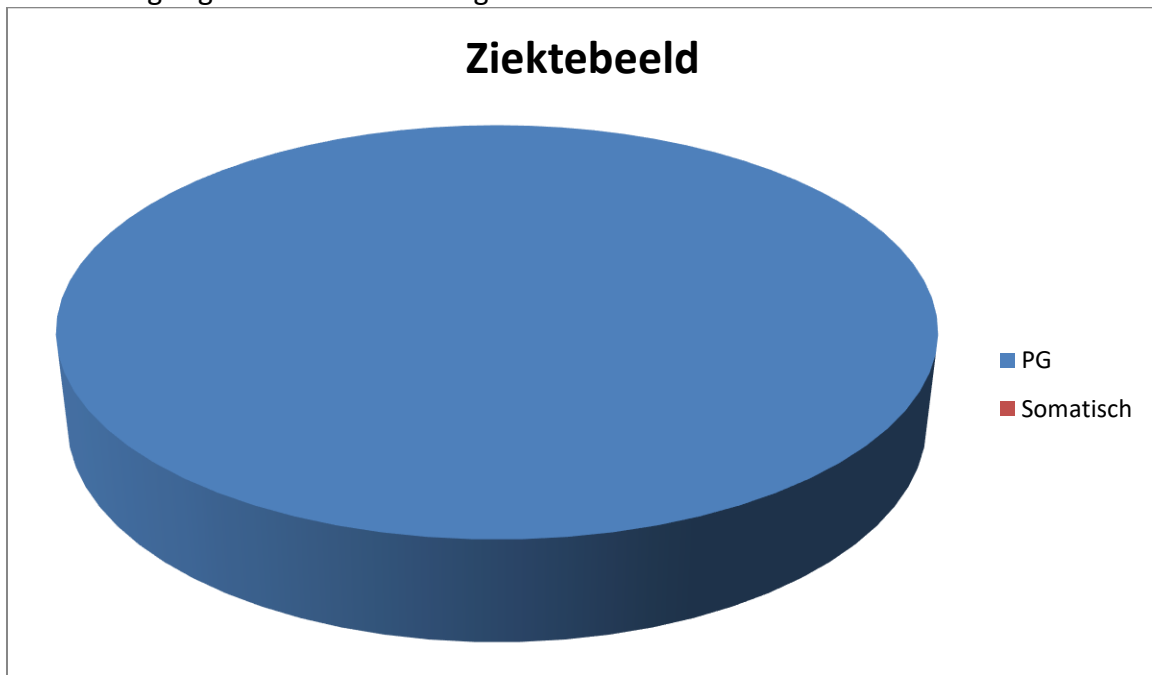


Op 31-12-2017 kregen alle bewoners (locatie Musselkanaal en Valthermond) 24 uurs zorg een PGB budget via de WLZ. Dit is toegekend door de zorgkantoren Menzis (Musselkanaal) en Zilverenkruis Achmea (Valthermond). Voor het dagverblijf werden 2 cliënten betaald via WLZ en 11 via de WMO.

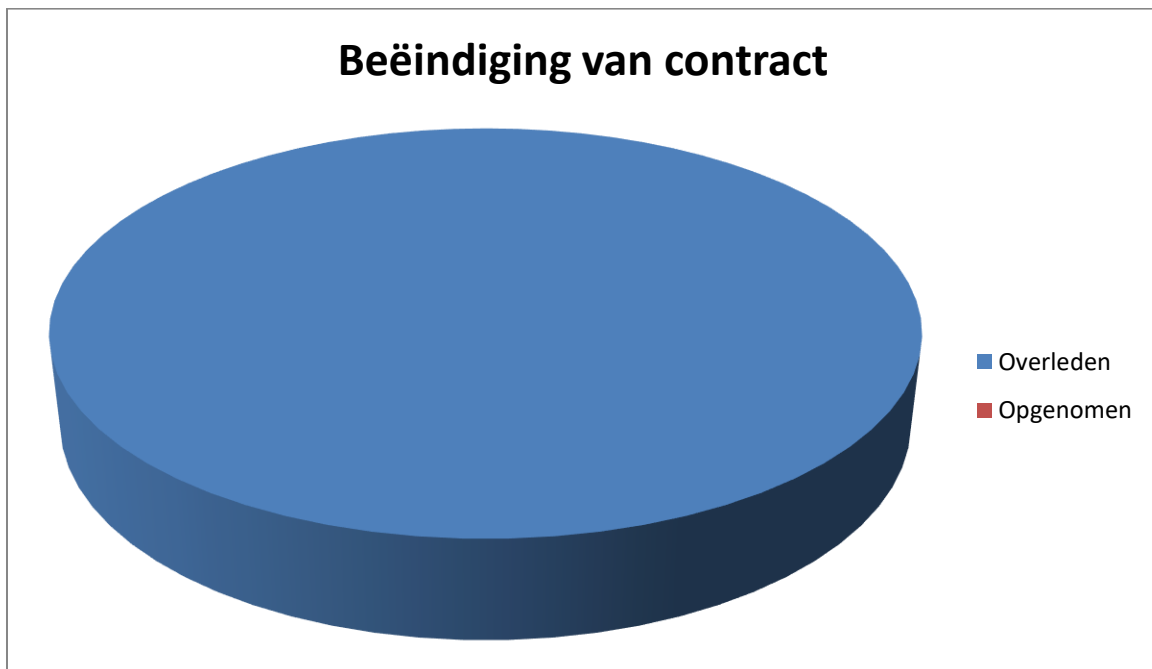


De PrinsHoeve biedt dagbesteding en kleinschalig wonen voornamelijk aan mensen met een beperking. Dit kan zijn Somatisch of Psychogeriatrisch (PG).

De verdeling zag er in 2017 er als volgt uit:



In 2017 zijn er ook contracten beëindigd:
Dit door het overlijden van cliënten



Kwaliteit

voorlichting

Voorlichting geven aan zowel de cliënt/ familie als personeel staat hoog in het vaandel bij De PrinsHoeve. Bij het intake gesprek van de cliënt wordt aangegeven wat de visie en missie is, wat de cliënt kan verwachten en krijgen een aanmeld map mee. Hier zit o.a. in: contract, contact gegevens, bejegening, privacyreglement, visie, profiel, huisregels, betalingsvoorwaarden, levensloop- levensstijl checklist, folder en visitekaartje van diegene die de intake heeft gedaan. Daarbij is het ook mogelijk voor de familie, dat wanneer de PrinsHoeve een informatie avond heeft voor het personeel over ziektebeelden om daar ook aan deel te nemen.

Het personeel krijgt ook dezelfde formulieren te lezen als de cliënt (behalve contract, contactgegevens en betalingsvoorwaarden) maar ook de protocollen, calamiteitenplan e.d.

Ook geeft De PrinsHoeve aan familieleden van cliënten en personeel aan, waar en wanneer er het Alzheimer café is.

Klachtenbehandeling

In 2017 zijn er geen noemenswaardige klachten geweest.

Kwaliteit

De kwaliteit van onze instelling willen wij continueren en/ of verbeteren d.m.v. de HKZ procedures te blijven toepassen en waar nodig is verbeterpunten door te voeren. Jaarlijks wordt er een interne audit en externe audit gehouden. Deze worden uitgevoerd door de TÜV. In 2017 hebben wij zowel de interne als de externe audit uitgevoerd. Sinds augustus 2012 is De PrinsHoeve gecertificeerd volgens HKZ VVT ISO 9001. In juli 2012 is De PrinsHoeve erkend bij het WTZi voor kleinschalig wonen. Voor het dagverblijf was De PrinsHoeve in 2011 al erkend.

Visie

We staan open voor mensen met een zorgvraag. Per persoon wordt gekeken of en hoe we kunnen ondersteunen in de zorgvraag van die persoon. Wij kijken naar de mogelijkheden en niet naar de onmogelijkheden van de zorgvrager.

Ieder mens is uniek, met eigen mogelijkheden en beperkingen, met een eigen doel in het leven. Wij hopen dat allen wiens levenswegen hier samenkomen, hoop, kracht en warme aandacht zullen vinden en zichzelf kunnen zijn.

Wij zijn een zelfstandige organisatie die tot doel heeft een verantwoorde dagbesteding, kleinschalig wonen en logeeropvang te bieden aan mensen met een beperking. De zorg wordt gegeven door gekwalificeerde mensen. Door de mantelzorg te ontlasten maar ook ondersteunen willen we bereiken dat onze deelnemers langer thuis kunnen blijven wonen. Wanneer het niet meer mogelijk is voor de deelnemer om thuis te wonen, is er de mogelijkheid (mits er plaats is) om te gaan wonen in ‘het Landleven” of op “de Deel” .

Wij gaan uit van datgene wat een deelnemer kan, en door dat te stimuleren, te bereiken dat de deelnemer een sociale ontwikkeling doormaakt en zijn zelfvertrouwen wordt vergroot.

Bij de PrinsHoeve ligt de nadruk op een zinvolle dagbesteding. De deelnemers doen leuke activiteiten, zowel binnen als buiten. De activiteiten in en om de boerderij sluiten aan bij het seizoen. Ook voor mensen in een rolstoel hebben we goede mogelijkheden om aan dit proces mee te doen. Tevens zijn de maaltijden die gezamenlijk worden bereid een goed uitgangspunt om sociale omgangsvormen te stimuleren.

Bij het kleinschalig wonen ligt de nadruk op vertrouwdheid, geborgenheid en veiligheid. Wij vinden het belangrijk dat de bewoners persoonlijke aandacht krijgen en zelf (indien mogelijk) mogen aangeven wat ze graag willen.

Voor onze gasten is het belangrijk dat ze zoveel mogelijk worden geprikkeld om hun gevoel van eigenwaarde in stand te houden. Ook zijn de sociale contacten erg belangrijk.

Gezelligheid met elkaar staat hoog in het vaandel.

Niets Moet, Alles Mag.

Doelstellingen 2018

1. Implementeren procesverbeteringen (aanpassen HKZ nieuwe stijl)
 - vanaf halverwege 2018 wordt het vernieuwde kwaliteitsmanagementsysteem geïmplementeerd binnen de organisatie. Dit conform HKZ norm 2015. Voorbereidingen zijn en worden getroffen om deze transitie zo vlekkeloos mogelijk te laten verlopen. Het streven is dat het vernieuwde kwaliteitsmanagementsysteem per 1 juli 2018 volledig operationeel is en de externe audit van 2018 deels conform HKZ norm 2015 te laten verlopen.
2. Opstellen Marketing / PR-plan
 - Zoals aangegeven zijn er externe bedreigingen t.a.v. de instroom van cliënten op de dagbesteding. Het simpelweg plaatsten advertenties in de diverse media volstaat niet. In 2018 dient er een PR/Marketing plan te zijn opgesteld. Medio 2018 dient dit proces te worden gestart. Dit plan dient in het 3^e kwartaal van 2018 operationeel is. Het opstellen van dit plan is een taak van de activiteitenbegeleiding, onder verantwoording van de directie. Eventueel dient er kennis te worden ingekocht. Doel van dit plan is het aantrekken van nieuwe cliënten voor dagbesteding met doorstroom naar het wonen.
3. Invoeren werkwijze NEN7510 (Informatiebeveiliging)
 - Onze organisatie legt in haar administratieve applicaties gegevens van cliënten en medewerkers digitaal vast. Informatie beveiliging is hierbij van groot belang, dusdanig is ook besloten om de informatie beveiliging (indien nodig) conform norm NEN 7510 aan te scherpen. De voorbereidingen hiervoor moeten nog getroffen worden, een plan van aanpak zal juni 2018 samengesteld moeten worden. Het streven is dit direct naar het nieuwe kwaliteitshandboek te implementeren (augustus 2018)
4. Cliënten en personeels tevredenheidsonderzoek.
 - In 2018 wordt er wederom een cliëntentevredenheidsonderzoek gehouden (CQ meting). De resultaten dienen in juni 2018 inzichtelijk te zijn.
 - In 2018 wordt de tevredenheid onder het personeel gemeten, dit middels een CQ meting. mei 2018 zijn de resultaten hiervan bekend.