

Stichting Derkshoes Zorg en Dienstverlening

Kwaliteitsjaarverslag 2021



Kwaliteitsjaarverslag 2021

Met het kwaliteitsverslag verantwoorden wij ons over het gevoerde beleid met betrekking tot kwaliteit. Het verslag blikt terug op de ingezette kwaliteitsverbeteringen van het voorgaande jaar en geeft richting aan het kwaliteitsplan voor 2022. Het jaarlijkse kwaliteitsverslag is een apart verslag. De 8 thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden als leidraad gehanteerd in de verslaglegging over kwaliteit binnen Stichting Derkshoes als geheel. Als bijlage is het kwaliteitsplan voor 2022 toegevoegd.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

- Binnen Derkshoes is veel aandacht besteed aan het beter leren kennen van de cliënt. In 2019 is daarvoor Mikzo geïntroduceerd. Mikzo is een methodiek voor het planmatig en persoonsgericht werken. Het helpt medewerkers het gesprek te voeren, met aandacht voor de levensgeschiedenis, gewoonten, wensen, die van belang zijn voor de alledaagse zorg en ondersteuning. Het levensverhaal van de cliënt wordt nu vastgelegd in het dossier en medewerkers kennen hierdoor de cliënt beter.
- Het zorgplan wordt binnen 24 uur in een voorlopige versie opgesteld, waarmee in ieder geval de meest basale informatie beschikbaar is, zoals de primaire hulpvraag, medicatie, dieet, risico's. Binnen 6 weken volgt het definitieve zorgplan.
- Het zorgplan komt tot stand in samenspraak met de cliënt of diens naasten en wordt ook met de cliënt of diens naasten multidisciplinair geëvalueerd.
- In het Derkshoes werken we met contactverzorgenden. In de Thuiszorg kennen we die functie niet. De regieverpleegkundige of wijkverpleegkundige voert de regie over de zorg en het Zorgleefplan, maar kan daarbij taken en verantwoordelijkheden delen met (contact)verzorgenden/ - verpleegkundigen.

Wonen en Welzijn

- Derkshoes heeft in de periode 2019-2021 in het bijzonder aandacht besteed aan welzijn door de kwaliteitsgelden verpleeghuiszorg (kwaliteitsbudget) te besteden aan de inzet van welzijnsdiensten. Met deze welzijnsdiensten is extra personele inzet gerealiseerd op met name de huiskamers/ dagbestedingsgroepen voor meer individuele aandacht (Derkshoes en 't Kruumtenhoes). Daarmee werd het mogelijk meer persoonsgerichte activiteiten uit te voeren en aan individuele wensen en behoeften gehoor te geven.
- In 2021 is gestart met de welzijnsintake, waarbij naast de start van zorg en ondersteuning in het bijzonder ook aandacht is voor welzijnsondersteuning. Wensen, behoeften, contacten krijgen daarmee aandacht, op basis waarvan beter ondersteuning kan worden gegeven.
- Binnen Derkshoes krijgt welzijn steeds meer aandacht. Met een welzijnscoach die medewerkers en vrijwilligers coacht in de ondersteuning van het welzijn van onze cliënten in alle mogelijke vormen. En met het aannemen van medewerkers met een welzijnsachtergrond die een andere bijdrage leveren, aanvullend op de zorg.

- Familieparticipatie is nog beperkt. Samenwerking met familie/ mantelzorgers kan verder ontwikkeld worden, met name in de vorm van bijdragen op het gebied van welzijn.

Kwaliteit en Veiligheid

- Derkshoes meet jaarlijks de kwaliteitsindicatoren en levert deze aan via de Desan portal.
- Het Derkshoes gaat uit van een preventief beleid ten aanzien van vrijheidsbeperkingen maatregelen. Derkshoes steekt in op het zoeken naar alternatieven, zodat onvrijwillige zorg, indien mogelijk, wordt voorkomen.
- In 2019 en 2020 is gewerkt met het Kwaliteitsverbeterplan Samen zorgen dat het beter wordt, als onderdeel van het door WOL ondersteunde verbetertraject. In juni 2021 is dit traject afgerond en voor 2021-2022 is een nieuw kwaliteitsplan opgesteld (organisatie breed, bijlage 1).
- Derkshoes heeft naar aanleiding van de WOL scan en inspectiebevindingen de eigen stuurinformatie verbeterd, met daarin opgenomen de uitkomsten van metingen op het gebied van kwaliteit en veiligheid. Dat gaat over incidenten, zoals MIC-meldingen medicatie en vallen, en ook over andere indicatoren basisveiligheid, zoals Advanced Care Planning, inzet van vrijheid beperkende maatregelen en compleetheid van dossiers (ingevulde risicoscores e.d.) geven informatie over de aandacht voor kwaliteit en veiligheid. Deze metingen/ uitkomsten van audits worden gerapporteerd in de managementrapportage (per kwartaal) en worden geagendeerd op de vergaderingen van het MT en RvT.
- Rapportages/ metingen zijn nu nog vaak organisatiebreed. De doorontwikkeling bestaat uit meer gerichte informatie op afdeling/ teamniveau. Daarnaast worden audits ingezet om gerichter informatie op te halen over kwaliteit- en veiligheidsthema's.
- Binnen het Lerend Netwerk zijn gezamenlijke audits gepland en uitgevoerd door medewerkers vanuit de betrokken organisaties in dit Netwerk, zodat met en van elkaar geleerd kan worden.
- AO/IC en dossiercontroles zijn geïmplementeerd en worden per kwartaal uitgevoerd. Uitkomsten hiervan worden gedeeld in het MT en in het afstemmingsoverleg met wijk- en regieverpleegkundigen om daarmee structureel te verbeteren.
- Met de introductie van de KwaliteitVerbeterCyclus-bijeenkomsten (KVC) is structureel ruimte georganiseerd voor het als team leren en samen verbeteren op basis van thema's die door het team worden benoemd als verbeterthema (mede op basis van de uitkomsten van de WOL-scan, interne audits of IGJ-rapport).
- De aandachtsvelden en de daarbij behorende rolverwachtingen zijn concreet gemaakt en voor iedereen voor handen. Er wordt nog te weinig concreet invulling gegeven aan de rol van aandachtsvelder. Dit vraagt voor het komende jaar extra aandacht.

Leren en werken aan kwaliteit

- In de afgelopen jaren is gewerkt vanuit het kwaliteitsverbeterplan Samen zorgen dat het beter wordt. Dit verbeterplan n.a.v. de WOL scan en het IGJ rapport was als zodanig het kwaliteitsplan in 2019, 2020 en begin 2021. In de zomer van 2021 is de eindevaluatie opgemaakt. Deze eindevaluatie was mede het uitgangspunt voor het kwaliteitsplan van 2022.

- In het kwaliteitsverslag wordt geëvalueerd op de thema's van het kwaliteitsplan. Het verslag wordt gepubliceerd op de website jaarverslagen zorg en op de website van Derkshoes.
- Het Derkshoes maakt onderdeel uit van een lerend Netwerk, samen met Vredewold (Leek), Het Hooge Heem (Grootegast) en Westerholm (Haren). Binnen dit netwerk wordt concreet gewerkt aan samen leren en ontwikkelen op basis van audits, intervisie, zoeken van samenwerking en het delen van expertise. Dit is in ontwikkeling op verschillende niveaus (bestuurlijk en uitvoerend). Daarnaast is het Derkshoes onderdeel van het VVT-netwerk in Drenthe waar gezamenlijk wordt gewerkt aan verbetering en vernieuwing van de zorg door jaarlijks projecten te initiëren die bijdragen aan de ontwikkeling van de zorg.
- We toetsen de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem met HKZ-certificering/ toetsing, audits, metingen en managementreview. We zijn transparant over uitkomsten (cliëntervaringen, HKZ, indicatoren basisveiligheid, etc.) in rapportages en gebruiken de uitkomsten voor het verbeteren/ aanpassen van beleid en uitvoering.
- We zijn regionaal verbonden met collega organisaties, opleidingscentra en thematische (lerende) netwerken, zoals Wijkteams, TZA (Technologie & Zorg Academie Drenthe), netwerk Dementie, Samen Zorg Assen, Welwozo, Netwerk Palliatieve zorg etc. met als doel om samen te leren en te ontwikkelen in het belang van optimalisering van de zorg.
- In het jaarplan van 2022 is ervoor gekozen extra middelen uit te trekken voor gerichte scholing op het gebied van Dementie zorg.

Leiderschap, Governance en Management

- Binnen het Derkshoes is in 2020 en 2021 een traject doorlopen waarbij de visie, missie en kernwaarden zijn herijkt, als basis voor het nieuwe Strategische Beleidsplan 2021-2024. Veel medewerkers en anderen zijn betrokken geweest bij de herformulering van de visie, missie en kernwaarden, maar is nog een papieren werkelijkheid. Het vraagt nog tijd en aandacht om dit te vertalen naar de praktijk, naar ons alledaagse doen en laten.
- Het traject heeft bijgedragen aan het goede gesprek in verschillende samenstellingen binnen de organisatie én met (externe) belanghebbenden en deskundigen. Daarmee is een goede basis gelegd met een duidelijk en herkenbaar verhaal.
- In 2021 is zowel de medezeggenschapsregeling van de CR herzien en vastgesteld als ook het OR-reglement.
- OR en CR worden betrokken bij kwaliteitsplannen en besteding van extra middelen verpleeghuiszorg (Kwaliteitsbudget).
- De Zorgbrede Governance Code is leidend voor bestuur en RvT in gehanteerde doelstellingen, gehanteerde waarden en normen, het waarborgen van medezeggenschap en invloed van belanghebbenden, transparantie en verantwoording, inrichting van het bestuur en toezicht, en de ontwikkeling van het bestuur en toezicht.

Personeelssamenstelling

- Derkshoes voldoet aan de criteria van de kwaliteitskaders voor verpleeghuiszorg en wijkverpleging voor wat betreft personeelssamenstelling en bezetting, beschikbaarheid en aanwezigheid van verpleegkundigen en arts.
- De welzijnsdienst is sinds 2019 ingevoerd om meer aandacht te besteden aan (individueel gerichte) zingeving en zinvolle dag invulling. Tevens is er gestart met de

BBL-opleiding Begeleider Specifieke Doelgroepen, om nog meer gestalte en expertise te ontwikkelen op het gebied van welzijn en eigen regie.

- De zorgverleners kennen de cliënt, maar méér werken vanuit individuele wensen en gewoonten kan nog meer het uitgangspunt zijn.
- Afspraken over inzet van behandeldiensten, zoals inzet van gedragsdeskundige en artsen, is herzien en passend gemaakt bij de huidige zorgvraag.
- Binnen de organisatie is een opleidingsplek georganiseerd voor een verpleegkundig specialist om met eigen deskundigheid aan te sluiten bij toenemende complexiteit. Deze rol zal voor de ontwikkeling van zwaarder wordende zorg cruciaal zijn en een coördinerende functie vervullen voor de inzet van behandelcapaciteit.
- Er is actueel inzicht in de personeelssamenstelling en rapporteren hierover in jaarverslagen/ aanlevering kwaliteitsindicatoren.
- Met het SPP is er een basis voor personeelsplanning in relatie tot de ontwikkeling van zorgvraag én arbeidsmarkt. Het jaarplan voor 2022 heeft als titel "Op weg naar aanstekelijk werkgeverschap". Dit plan is erop gericht om ons als werkgever te onderscheiden van de markt en goede medewerkers aan ons te binden en nieuwe aan te trekken.
- Het aantal BBL-opleidingsplekken is sinds 2018 verhoogd om instroom te vergroten en intern de deskundigheid te verhogen (doorstroom). De begeleiding van de studenten vraagt van ons extra aandacht.
- Het strategisch scholingsbeleid is in 2020 vastgesteld en vormt de basis voor de jaarlijkse scholingsplannen.
- Het Derkshoes heeft geïnvesteerd in het opleiden van een Verpleegkundig Specialist. Hierdoor kan het Derkshoes een bijdrage leveren aan de medische expertise. De verpleegkundig specialist kan als geen ander de vertaalslag maken van medische problemen naar de juiste verpleegkundige benadering en dit overbrengen aan de zorgteams.

Hulpbronnen

- De veranderende doelgroep in Derkshoes, maar ook in 't Kruumtenhoes geven aanleiding voor stapsgewijze aanpassingen van gebruik van ruimten en inrichting.
- In het Derkshoes zijn nieuwe huiskamers (decentraal) ingericht en volgen er meer, om de functie van deze huiskamers beter in te zetten en kleinschaliger te organiseren met vooral welzijn als insteek.
- Daarnaast start in september 2021 de implementatie van nieuwe verpleegoprop en zorgdomotica techniek, gericht op veiligheid en maximale vrijheid van de (complexere doelgroep) bewoners.
- De inrichting (belevingsgericht) vraagt aandacht, medewerkers worden hierbij betrokken.
- In 't Kruumtenhoes passen we dienstverlening aan, zoals een zorgteam op locatie, nieuwe diensten (b.v. maaltijden), dagbesteding.
- Ook in Kruumtenhoes en de thuiszorg wordt in het najaar van 2021 projectmatig met studenten nagedacht over de rol van techniek in het ondersteunen van de veranderende doelgroep in 't Kruumtenhoes en het langer zelfstandig wonen.
- Binnen het Welwozo overleg, de TZA, Samenzorg Assen en Wijkteam-overleggen wordt samen met kernpartners actief gewerkt aan het optimaal ondersteunen van cliënten in het zelfstandig en veilig blijven wonen. Door in te zetten op herkenbare wijkverpleging kan er in de regio nog beter samengewerkt worden.

Gebruik van informatie

- Derkshoes voert jaarlijks cliënt ervaringsonderzoek uit met behulp van een extern onafhankelijk bureau. Intramuraal is gebruik gemaakt van de Zorgkaart Nederland vragenlijst. In 2021 scoorde Derkshoes gemiddeld een 8,2 (20 respondenten). In de wijkverpleging werd de tevredenheid onderzocht met de PREM-vragenlijst met een gemiddelde score van 8,3 (51 respondenten).
- Uitkomsten worden aangeleverd bij de landelijke portalen waarmee we voldoen aan onze verplichtingen.

Analyse Derkshoes Wzd 2021



In 2021 waren er 2 unieke cliënten die onvrijwillige zorg ontvangen hebben.



In totaal kreeg 9% van het totaal aantal cliënten (51) met een Wlz-indicatie onvrijwillige zorg. Binnen de wijkverpleging was dit percentage 0% van totaal 110 cliënten.



Derkshoes is in 2021 begonnen met het bijhouden en registreren van Wzd-gegevens. Vergelijking met voorgaande jaren hebben we feitelijk niet kunnen maken. Voor de komende jaren zal dit een terugkerend onderdeel zijn.



Bij de cliënten die in 2021 onvrijwillige zorg ontvangen hebben was dezelfde vorm van toepassing namelijk: psychofarmica.



In 2021 is het Wzd-beleid geschreven vanuit een multidisciplinaire samenwerking. Het proces is omschreven en functionarissen zijn gepositioneerd. Er is een werkgroep Wzd gestart die het thema binnen de organisatie aanjaagt en signaleert wat er op casuïstiek- en organisatieniveau nodig is om de Wzd te borgen. Om Wzd-kennis onder medewerkers te vergroten zijn er trainingen gevolgd.



Als aandachtspunt voor 2022 nemen wij mee dat we onze halfjaarlijkse analyses structureel uitvoeren zodat wij beter zicht krijgen op de toepassing van onvrijwillige zorg binnen onze organisatie.

In 2022 willen wij ook verder werken aan bewustwording onder medewerkers zodat zij weten wanneer de Wzd van kracht is en hoe zij dan moeten handelen.

