

Jaarverslag 2017 Huize Zocher.



HUIZE ZOCHER

## INHOUD

<b>INLEIDING.....</b>	<b>3</b>
<b>BASISGEGEVENS.....</b>	<b>4</b>
<b>KWALITEITSJAARVERSLAG .....</b>	<b>5</b>
DIRECTIEBEOORDELING .....	5
BEOORDELINGEN .....	5
MELDINGEN BEWONERS.....	9
<b>KLACHTENAFHANDELING .....</b>	<b>10</b>
<b>BEWONERSTEVREDENHEID/ INSPRAAK BEWONERS.....</b>	<b>10</b>
<b>ALGEMEEN SOCIAAL JAARVERSLAG .....</b>	<b>12</b>

## **Inleiding**

Voor Huize Zocher was 2017 een succesvol jaar. Er is met goed gevolg gewerkt aan de kwantitatieve groei van het aantal bewoners. Dit heeft geresulteerd in een gemiddelde bezetting 75%.

Het afgelopen jaar is hard gewerkt aan het duidelijker definiëren van de verantwoordelijkheden en taken binnen de organisatie waarbij het optimaliseren van het dienstenaanbod de belangrijkste opgave was.

De toename van (individuele) begeleiding) en groei van het aantal bewoners brengt een stijgende vraag naar standaardisatie en eenduidigheid met zich mee. Tegelijkertijd is de diversiteit van persoonlijke wensen en verwachtingen leidend bij het definiëren en steeds bijstellen van het dienstenpakket. Het beschrijven van de werkprocessen en implementatie van deze heeft prioriteit van de directie.

Het resultaat hiervan is binnen de organisatie al goed te merken. Het team is nagenoeg op volle sterkte en de klanttevredenheid is goed. Huize Zocher is 8 keer gewaardeerd op ZorgkaartNederland en heeft een gemiddeld cijfer van 8.9. Ook de mondelinge feedback van bewoners en naasten is overwegend zeer positief.

Bestuur  
Huize Zocher  
Haarlem februari 2018

## Basisgegevens

Huize Zocher is geopend eind 2015. Huize Zocher kenmerkt zich door het exclusieve karakter van warmte en gastvrijheid in de dienstverlening. De kleinschalige opzet zorgt voor een gevoel van geborgenheid en huiselijkheid.

Huize Zocher heeft vijftien (gestoffeerde) appartementen die verder naar eigen smaak kunnen worden ingericht. De appartementen zijn voorzien van sanitair en kitchenette. Zes appartementen hebben een eigen terras of balkon. Vanuit de serre en vanaf het terras kan worden genoten van het uitzicht op het park en de singel. Bewoners kunnen onbepaald gebruikmaken van de gezellige eet- en zitkamer. Huize Zocher heeft een eigen kok en levert dagelijks verse maaltijden. De villa is voorzien van alle gemakken die onlosmakelijk verbonden zijn met comfortabel en stijlvol wonen, inclusief ondersteunende diensten en zorg.

Bij Huize Zocher ontvangt de bewoner een full service pakket voor wonen, diensten en zorg. Het full service pakket omvat de huur, de dagelijkse maaltijden inclusief koffie en thee, een activiteitenprogramma, huishoudelijke verzorging én 24-uurs beschikbaarheid van zorg. De bewoners en hun naasten worden actief betrokken bij de organisatie van de dagelijkse activiteiten. Familie en vrienden kunnen ook deelnemen aan uitjes en activiteiten. In samenspraak met de bewoner, naasten en de huisarts worden er afspraken gemaakt over de zorgbehoefte, begeleiding en de manier waarop daar invulling aan wordt gegeven. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan. Uiteraard kan het zorgplan telkens naar behoefte worden aangevuld.

De bewoner betaalt voor het full service pakket. De individuele (noodzakelijke) persoonlijke verzorging en verpleging kan betaald worden vanuit de zorgverzekeraar of de wet langdurige zorg (WLZ) door middel van een Persoonsgebonden Budget (PGB). Om voor vergoedingen van geleverde verzorging en verpleging in aanmerking te komen, is een zorgindicatie nodig. In Huize Zocher is 24-uur zorg beschikbaar in de vorm van verzorging, verpleging en (psychogeriatrische) begeleiding. Ook bij ernstige ziekte of in de laatste fase van uw leven kunt u in Huize Zocher komen wonen. In Huize Zocher staat niet-tijdgebonden, individuele aandacht, begeleiding, persoonlijke zorg en verpleging centraal.

Samenstelling management in 2017:

- I Ratcheva en G Thaens (directie)
- L. Moelker (zorgmanager)

## Kwaliteitsjaarverslag

### Directiebeoordeling

Het doel van de directie beoordeling is om;

- Te evalueren hoe het kwaliteitssysteem in de praktijk functioneert.
- Kansen voor verbeteringen en corrigerende maatregelen te signaleren
- Na te gaan of de zorg- en dienstverlening wordt uitgevoerd conform de gemaakte afspraken.
- Na te gaan in hoeverre de processen binnen kwaliteitssysteem voldoende geborgd zijn, en waar eventuele bijsturing nodig is.

Huize Zocher heeft een team van vaste medewerkers. Er is 24/7 bezetting door bevoegd en bekwaam persoon. De lijnen zijn kort en per bewoner zijn er eerste verantwoordelijke zorg aangewezen. Voor rapportage, risicoanalyse, opstellen zorgleefplannen en dergelijke maakt Huize Zocher gebruik van Care Portal. Een platform ontwikkeld in de 'Microsoft Office 365' Cloud met toegang tot alle denkbare applicaties ter ondersteuning van de medewerkers.

Er is een procedure ten aanzien van het maken van de directiebeoordeling. De vaste onderwerpen zijn in dit jaarverslag terug te vinden:

- evaluatie activiteitenplan 2017
- evaluatie verbeterplannen
- melding incidenten bewoners en medewerkers
- klachtenafhandeling
- cliënttevredenheid

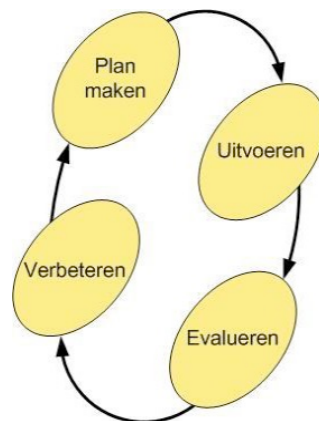
### Beoordelingen

#### Activiteiten 2017

De wijze waarop de activiteiten schematisch worden weergegeven werkt verduidelijkend. Vanuit de wensen van bewoners kunnen wij een goede planning maken voor de uit te voeren activiteiten. De activiteiten wisselen maandelijks en het aanbod in deze varieert. De manager ziet er op toe dat we de ambities zoveel mogelijk waarmaken en uit de beschrijving van het activiteiten en de evaluaties met bewoners blijkt dat we de juiste weg hebben gekozen. De methode werkt voor ons goed.

## Evaluatie verbeterplannen

Hierbij hanteren wij de volgende methode:



1. In 2017 is er een aantal medewerkers aangewezen die verantwoordelijk zijn voor de schoonmaak.  
Doel: tevredenheid van bewoners over de staat van hun appartement. Door de inzet van meer schoonmaak zijn bewoners tevreden over de staat van hun appartement. Wel dient het de schoonmaakrooster zichtbaarder gemaakt worden.  
Actie: regelmatig evalueren of het rooster nog aansluit bij de wensen en behoeften van de bewoners
2. RI&E uitvoeren.  
Doel: voldoen aan de eisen omtrent RI&E. Dit doel is nog niet behaald. Door andere prioriteiten nog niet uitgevoerd.  
Actie: Doorzetten naar 2018.
3. Samenwerking met huisartsen bewoners optimaliseren. Inzetten SOG  
Doel: Betere afstemming van de doelen tbv zorgleefplan realiseren; zorgdragen dat iedere bewoner de juiste medische zorg krijgt en de juiste indicatie. Het doel is behaald; met de huisarts overlegt wekelijks met de manager; er is ene SOG aan Huize Zocher verbonden.  
Actie 2018: verbeteren verslaglegging MDO (digitaal)
4. Personeelsdossiers in persoonlijke mappen archiveren en digitaliseren.  
Doel: overzicht creëren in de (papieren) dossiers van de medewerkers. De personeelsgegevens worden in verschillende systemen geregistreerd. Loket, Gdrive en Tactiplan en Care Portal  
Actie: Kijken waar welke informatie digitaal bewaard kan worden. overleg met Tactiplan en Careportal. Ook checken of de gevensopslag voldoet aan de AVG. Digitalisering in 2018 afronden.
5. Directie versus zorgmanager  
Voortzetten van het proces van overdracht van taken zoals is personeelsplanning en kwaliteitsmanagement. Maandelijks bespreken van taakverdeling.  
Actie: dit doel is in 2017 niet behaald; overeenkomst met manager is eind 2017 beëindigd.  
Actie 2018: continueren met nieuwe manager in 2018.

6. Teambuilding organiseren  
Doel: voldoen aan een behoefte die is aangegeven door de medewerkers.  
Actie: er zijn in 2017 drie bijeenkomsten met medewerkers geweest; deze zijn positief ervaren.  
Actie: Continueren in 2018
7. Infectiepreventie jaarlijks in de teamvergadering bespreken.  
Doel: Voorkomen van infecties en kruisbesmetting  
Er is een werkinstructie beschreven en besproken; medewerkers passen deze toe in de praktijk.  
Actie: Voortzetten 2018.
8. Voortzetten verbeteren van contacten met familie.  
Doel: optimalisering van de geboden zorg aan bewoner en familie.  
Uit de bewonersvergadering komt naar voren dat de meeste bewoners tevreden zijn over de communicatie met Huize Zocher.  
Actie: Ieder halfjaar organiseren bewonersoverleg
9. Gesprekken voeren met de bewoners die geen mentor, bewindsvoerder of duidelijk aangewezen persoon hebben bij de situatie dat ze zelf geen beslissing meer kunnen nemen.  
Doel: Huize Zocher heeft altijd een aanspreekpunt als de bewoner zelf niet meer kan beslissen.  
Alle bewoners bij Huize Zocher hebben een contactpersoon. Door de overgang naar een PGB zijn de bewoners genoodzaakt een 'gewaarborgde hulp' aan te wijzen. Dit zorgt voor nog meer helderheid over de verantwoordelijkheden.  
Actie: afgerond
10. Bij de intake van een nieuwe bewoner wordt de afspraak voor de evaluatie van de afspraken en de zorg gemaakt. De inventarisatie van de gegeven zorg wordt bij de intake door de zorgmanager in de agenda gezet.  
Doel: de zorg voor een nieuwe bewoner is naar wens en gefinancierd.  
Actie: voortzetten  
De risicovolle processen analyseren.  
Doel: alle risicovolle processen in beeld hebben zodat de risico's verkleint kunnen worden.  
Actie: voortzetten in 2018
11. Nieuwe bewoners  
Huize Zocher staat op de kaart. Dit wil zeggen dat belangstellende Huize Zocher goed weten te vinden. Vrijwel dagelijks wordt er contact opgenomen met de vraag over er Woonruimte beschikbaar.  
Doel: verbeteren van de procedure bij mensen die zich aanmelden. Leegstand na overlijden bewoner door te lange procedure of onduidelijkheid.  
Regelmatig monitoren of de procedure nog voldoet aan de wensen en behoeften van (nieuwe) bewoners  
Actie: doorzetten in 2018
12. Nieuwe medewerkers  
Er vormt zich een vaste kern van medewerkers. Hierdoor zijn veel onderdelen van het werk vanzelfsprekend geworden. Voor nieuwe medewerkers zijn de afspraken die Huize Zocher en zijn medewerkers hebben gemaakt niet altijd duidelijk. Ook zijn veel aspecten van het werk voor de vaste medewerkers heel duidelijk, maar bij de komst van nieuwe medewerkers is er toch nog onduidelijkheid.  
Doel: Nieuwe medewerkers goed inwerken. Afspraken tussen Huize Zocher en de

medewerker zijn duidelijk.  
Actie: Doorzetten naar 2018

### 13. Zorgdossiers

Het platform Care Portal wordt niet goed gebruikt. Medewerkers zijn onvoldoende geïnstrueerd en rapporteren onvolledig.

Doel: beter benutten van de mogelijkheden die Care Portal biedt voor het opstellen van risico-analyse, zorgleefplannen, zorgkaarten en acties.

Actie: In 2018 medewerkers verder begeleiden in het gebruik van Care Portal. Met name het vinden van bepaalde documentatie. De rapportages 'mailwaardig' maken. Scholing rapporteren. Documenten volledig maken in care portal en koppelen van relevante documenten aan zorgleefplannen van bewoners.

### 14. Kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek is nu op papier dit heeft tot gevolg dat die weinig geraadpleegd wordt. Wij willen het handboek beter integreren in de dagelijkse handelingen en beter toegankelijk maken voor medewerkers. Een digitaal handboek is ook makkelijker up to date te houden. Je weet altijd zeker dat de laatste versie wordt geraadpleegd.

Actie: In 2018 is het kwaliteitshandboek is geactiveerd in Care Portal of in ieder geval digitaal beschikbaar.

### 15. Melding Incidenten Bewoners en medewerkers

De meldingen voor incidenten worden voldoende gerapporteerd. De wijze waarop de incidenten dit jaar zijn geïnventariseerd en de wijze waarop actie is ondernomen werkt goed en voldoet aan de verwachtingen.



## Meldingen bewoners

Over 2017 zijn in totaal 10 incidenten gemeld. Deze incidenten betreffen:

- 8 valincidenten
- 1 x verdwaald (naar buiten gaan)
- 1 x medicatie vergeten te geven.

Voor het melden van een incident wordt het Mic formulier van Care Portal ingevuld door de medewerker die het incident tegen komt. De medewerkers vullen het formulier zorgvuldig in, waardoor ze inzicht krijgen in de aard van het incident, de oorzaak van het incident, de stappen die vervolgens zijn ondernomen en acties die ondernomen zouden kunnen worden om een dergelijk incident in de toekomst te voorkomen. In alle gevallen is de huisarts en de familie op de hoogte gebracht. De zorgmanager heeft in de situaties "valincident" voorgelegd aan de SOG. Samen hebben ze gekeken naar mogelijkheden om het vallen te voorkomen: eventuele medicatie verandering, belmatje, valbandje, camera. De ondernomen acties zijn het plaatsen van een gps bandje, belsensor en een verlaagd bed bij de bewoonster. Huize Zocher ziet het melden van incidenten als preventie maatregel, als leerproces voor de medewerkers en organisatie. Doordat medewerkers zelf verantwoordelijk zijn voor de opvolging vindt er een leerproces plaats bij die medewerker. Omdat het hier om een relatief kleine woonvoorziening gaat, zijn de lijnen kort en vraagt men elkaar al snel om raad, waardoor er ook een leerproces plaats vindt bij de andere medewerkers van het team.

Medicatie incidenten:

Er heeft zich afgelopen jaar een incident voorgedaan ten aanzien van medicatie. De huisarts en familie zijn ingelicht, de medicatie kon later alsnog ingenomen worden. Er is gesprek geweest met medewerker. Door de zorgmedewerkers er voortdurend op te wijzen wat de consequenties kunnen zijn van het niet op tijd en goed invullen van de toedienlijst, wordt de toedienlijst direct na het aanreiken van de medicijnen aan een bewoner afgetekend. Mocht een dienstdoende verzorgende vergeten zijn af te tekenen en later pas ontdekt, wordt hij/zij opgebeld door een collega om te vragen naar de reden van het niet aftekenen.

Doel: Preventieve maatregelen nemen om incidenten te voorkomen; bij ernstige incidenten en / of meerdere incidenten bij dezelfde bewoner de Prisma methodiek toepassen.

Doel: Alle zorgmedewerkers houden zich aan de regels vastgelegd in "de veilige principes in de medicatie-keten".

Actie: Mic meldingen als vaste agenda punt voor teambesprekingen. De manager is aandachtsvelder.

Actie: Voortzetten van jaarlijks evaluaties, huisartsen en apotheek in 2018.

## Ernstige incidenten

Er heeft zich geen ernstig incident voorgedaan in Huize Zocher.

## Incidenten medewerkers

Er hebben zich geen incidenten voorgedaan met medewerkers.

## **Klachtenafhandeling**

Een bewoner kan zijn/ haar ontevredenheid bespreken met:

1. de medewerker over wie hij/ zij niet tevreden is;
2. de directie van Huize Zoicher
3. de klachtenfunctionaris

De manier waarop we dat doen voldoet goed en behoeft geen verandering. Er zijn in 2017 geen klachten gemeld en er zijn op dit gebied geen verbeteringen noodzakelijk.

## **Bewonerstevredenheid/ inspraak bewoners**

De tevredenheid is groot. De punten die vorige keer waren aangegeven waren naar tevredenheid verbeterd. De volgende punten zijn naar voren gekomen ter verbetering:

- De temperatuur in de serre is niet warm genoeg.
- De bewoners zouden graag nog meer naar buiten gaan. Vooral in de winter.
- Een contactpersoon zou graag nog meer betrokken worden bij contact met de huisarts. De rest van de contactpersonen zijn tevreden met de manier waarop ze contact hebben met Huize Zoicher en de mate waarin dat gebeurt.
- Bij bewoners die het alarm nauwelijks gebruiken is te weinig controle op de werking (batterij)
- Wie kan je het beste waarvoor benaderen. Nu worden vragen soms bij iemand neergelegd die het niet kan beantwoorden en dan weer door moet zetten naar iemand anders. Graag een overzicht daarvan.

Deze punten worden meegenomen in het jaarplan 2018.

## Kerngetallen 2017

### De bewoners

Verhuur:

Totaal aantal dagen leeg in 2017	1375
Totaal aantal dagen verhuurd in 2017	5475
Gemiddelde bezetting in 2017	11,23

### Indicaties ultimo 2017

Indicatie	Aantal
4	4
5	4
6	4
Anders	1
Geen	1

### Personeel

Aantal medewerkers ultimo 2017	17
Gemiddeld FTE in 2017	8,6
Ziekteverzuim	341 uren (2,44%)
Verpleegkundige Niveau 5	1
VIG Niveau 4	2
VIG Niveau 3	4
VIG Niveau 2	3
Activiteiten en huishouding	2
Werkstudenten	5
Directie	2

## **Algemeen sociaal jaarverslag**

Er is in het begin van het jaar redelijk wat verloop van personeel geweest. Met name de spilfunctie van zorgmanager blijkt lastig in te vullen. De combinatie van meewerkend voorman, teamleider en zorgcoördinator kan evenwichtiger worden verdeeld tussen directe en indirecte uren manager.

Een aantal medewerkers werkt al vanaf het begin bij Huize Zocher. Ze zijn erg tevreden met hun werk. Wel blijft het voor veel medewerkers moeilijk dat het werk verandert. Er worden meer administratieve handelingen verwacht (ivm digitale dossier op de computer) en bewoners komen steeds later bij ons wonen (verder in hun ziekte proces). Dat maakt het contact anders. Een grote groep van onze medewerkers begint te voelen dat ze wat ouder worden bij hun dagelijkse werkzaamheden. Daar proberen wij zo goed mogelijk het werk op aan te passen. De onderlinge verdeling en de communicatie blijft een moeilijk aspect van het werk.

### Leeftijdsopbouw medewerkersbestand

De grootste groep medewerkers is tussen de 20 en 55. Om een goede balans te vinden wil HZ een mix van jongere en oudere medewerkers hebben.

### Inspraak/ medezeggenschap

Huize Zocher is te klein voor een eigen ondernemingsraad. Toch vindt het management het belangrijk om de medewerkers goed te informeren, mee te laten praten en signalen van de medewerkers op te vangen. Dit gebeurt tijdens de teambesprekingen, die maandelijks plaatsvinden en tijdens de functioneringsgesprekken.

### Bedrijfshulpverlening

In Huize Zocher worden in beginsel alle medewerkers die ook in de nacht werken geschoold in BHV.