



HUIZE ZOCHER

INHOUD

INLEIDING.....	3
BASISGEGEVENS	4
KWALITEITSJAARVERSLAG.....	5
DIRECTIEBEOORDELING.....	5
BEOORDELINGEN.....	5
KLACHTENAFHANDELING	10
BEWONERSTEVREDENHEID/ INSPRAAK BEWONERS.....	10
ALGEMEEN SOCIAAL JAARVERSLAG.....	12

Inleiding

Voor Huize Zocher was 2018 een intensief en verrijkend jaar. Wij hebben gewerkt aan kwaliteitsverbetering zodat en bewoners en medewerkers zich bij ons op gemak en thuis voelen.

Er is met goed gevolg gewerkt aan de kwantitatieve groei van het aantal bewoners. Dit heeft geresulteerd in een gemiddelde bezetting van 84%.

Door duidelijker de verantwoordelijkheden en taken binnen de organisatie te definiëren, vernieuwing in de werkwijze te stimuleren en de waarden beter uit te dragen is er gewerkt aan het optimaliseren van het dienstenaanbod.

De toename van 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 bijstellen van het dienstenpakket. Het beschrijven van de werkprocessen, implementatie van deze en het multidisciplinair samenwerken heeft prioriteit van de directie.

Het resultaat hiervan is binnen de organisatie goed te merken. Het team is nagenoeg op volle sterkte en de klanttevredenheid is goed. Huize Zocher is 10 keer gewaardeerd op ZorgkaartNederland en heeft een gemiddeld cijfer van 9.0. Ook de mondelinge feedback van bewoners en naasten is overwegend zeer positief.

Dankzij de inspanningen van onze medewerkers kunnen we terugkijken op een goed verlopen jaar!

Haarlem februari 2019

Ivanka Ratcheva
Gerard Thäens

Bestuur Huize Zocher

Basisgegevens

Huize Zocher is geopend eind 2015 en 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 naar eigen smaak kunnen worden ingericht. De appartementen zijn voorzien van goed geoutilleerd sanitair en een 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 onbeperkt gebruikmaken van de gezellige eet- en zitkamer. Bij Huize Zocher levert de eigen kok 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 krijgt bij Huize Zocher een full service pakket. 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 het leven kan men in Huize Zocher komen wonen. In Huize Zocher staat niet-tijdgebonden, individuele aandacht, begeleiding, persoonlijke zorg en verpleging centraal.

Kwaliteitsjaarverslag

Directiebeoordeling

Het doel van de directiebeoordeling is om:

- Te evalueren hoe het kwaliteitssysteem in de praktijk functioneert; na te gaan in hoeverre de processen binnen kwaliteitssysteem voldoende geborgd zijn, en waar eventuele bijsturing nodig is.
- Evaluaties van de zorg- en dienstverlening te analyseren en de resultaten ervan in te zetten tbv optimalisatie van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.
- Kansen voor verbeteringen en corrigerende maatregelen te signaleren

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 is er een eerste verantwoordelijke aangewezen. Voor rapportage, risicoanalyse, opstellen zorgleefplannen en dergelijke maakt Huize Zocher gebruik van Care Portal, een elektronische dossier platform ontwikkeld in de 'Microsoft Office 365' Cloud met toegang tot vele applicaties ter ondersteuning van de medewerkers.

In dit verslag komen we terug op de volgende vaste onderwerpen:

- evaluatie activiteitenplan 2018
- evaluatie verbeterplannen
- melding incidenten bewoners en medewerkers
- klachtenafhandeling
- cliënttevredenheid

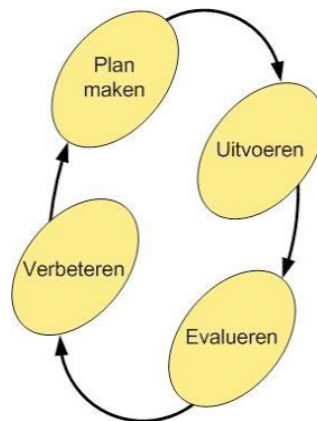
Beoordelingen

Activiteiten 2018

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 zorgmanager 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 kiezen. Evenwel merken wij vanuit terugkoppeling van familie en medewerkers ook dat het wenselijk is het aanbod uit te breiden. Dit wordt in het jaarplan 2019 opgenomen.

Evaluatie verbeterplannen

Hierbij hanteren wij de volgende methode:



1. In 2018 zijn er twee medewerkers aangewezen die verantwoordelijk zijn voor de schoonmaak.
Doel: tevredenheid van bewoners over de staat van hun appartement. Tevredenheid mbt algemene ruimtes en waarborgen hygiëne. Door de inzet van meer schoonmaak zijn bewoners tevreden over de staat van hun appartement. Wel dient het de schoonmaakrooster zichtbaarder gemaakt worden.
Actie: Rooster aanpassing; regelmatig evalueren of het rooster nog aansluit bij de wensen en behoeften van de bewoners.
Resultaat 2018: interview met bewoners geeft aan dat alle bewoners tevreden zijn over het rooster en de kwaliteit van de schoonmaak van het appartement. Het rooster is zichtbaar in de digitale agenda.
2. Fysieke belasting verminderen
Doel: Gezonde en vitale medewerkers. RI&E.
Actie: in september heeft wateronderzoek plaatsgevonden. Er is geen legionella in de genomen watermonsters geconstateerd. Een certificaat werd afgegeven. Tappunten van leegstaande appartementen worden wekelijks gespoeld.
Een ergotherapeut is aan het huis verbonden zodat er regelmatig overleg plaatsvindt mbt fysieke belasting.
3. Samenwerking met huisartsen van bewoners optimaliseren. Inzetten specialist ouderen geneeskunde (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 een SOG aan Huize Zocher verbonden.
Actie 2018: verbeteren verslaglegging Multi Disciplinair Overleg (digitaal)
Resultaat 2018: met alle bewoners vond een MDO plaats, dit is vastgelegd in het digitale dossier. Het wekelijkse overleg met de huisarts werd gecontinueerd, de lijnen zijn zeer kort. In goed overleg met de huisarts werd de SOG en Specialistisch Verpleegkundige ingezet.
4. Personeelsdossiers in persoonlijke mappen archiveren en digitaliseren.
Doel: Organisatie voldoet aan nieuwe privacy reglement. Overzicht creëren in de (papieren) dossiers van de medewerkers. De personeelsgegevens worden in verschillende systemen geregistreerd. Loket, Gdrive en Tactiplan en Care Portal
Actie: Kennis en eisen AVG binnen de organisatieborgen.

Resultaat 2018: Privacy reglement is geoptimaliseerd, Matrix autorisaties, Bewaartermijn documenten is geavaleerd en opnieuw beschreven.

5. Directie versus zorgmanager
Voortzetten van het proces van overdracht van taken zoals personeelsplanning en kwaliteitsmanagement. Maandelijks bespreken van taakverdeling.
Actie 2018: Doorzetten naar 2019
Resultaat 2018: dit doel is in 2018 niet behaald door wisseling op deze positie; personeelsplanning werd wel overgedragen aan twee uitvoerende medewerkers. Zij pakken de taak goed op. Kwaliteitsmanagement is onderdeel van het takenpakket van de zorgmanager en werd zodanig uitgevoerd.
6. Teambuilding organiseren
Doel: voldoen aan een behoefte die is aangegeven door de medewerkers.
Actie: Continueren in 2019
Resultaat 2018: er zijn twee bijeenkomsten geweest 99
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 2019.
Resultaat 2018: dit is nog onvoldoende geborgd.
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 Zoicher.
Actie: in 2019: Ieder halfjaar organiseren bewonersoverleg.
Resultaat 2018: niet structureel gerealiseerd. Wel vinden er veel individuele gesprekken plaats met bewoners en familie en wordt hun feedback in actie omgezet.
9. 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: alle risicovolle processen in beeld hebben zodat de risico's minder worden.
Actie: voortzetten in 2019.
Resultaat 2018: blijft voortdurend punt van aandacht, om dit planmatig te realiseren.
Door wisseling zorgmanager niet stelselmatig opgepakt
10. Nieuwe bewoners
Huize Zoicher staat op de kaart. Dit wil zeggen dat belangstellenden Huize Zoicher goed weten te vinden. Vrijwel wekelijks wordt er contact opgenomen met de vraag of er woonruimte beschikbaar.
Doel: verbeteren van de procedure bij mensen die zich aanmelden en bij mutatie.
Regelmatig monitoren of de procedure nog voldoet aan de wensen en behoeften van (nieuwe) bewoners
Actie: doorzetten in 2019
Resultaat 2018: procedure is bekend. Wel kan nog meer naar buiten worden getreden om kandidaat bewoners te interesseren. Inzet van Unique Selling Points, zoals huisartsen en andere verwijzers.
11. Nieuwe medewerkers
Er is 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.

Doel: nieuwe medewerkers goed inwerken. Afspraken tussen Huize Zocher en de medewerker zijn duidelijk.

Actie: doorzetten naar 2019

Resultaat 2018: door het kleinschalige karakter en door het werken in een klein team zijn nieuwe medewerkers snel en effectief ingewerkt. Door een meeloopdienst verplicht te stellen is er een verbetering realiseert mbt selectie en inwerken.

12. 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.

Resultaat 2018: medewerkers zijn geschoold in het gebruik van Care Portaal. Via "lerend werken" ondersteunen de medewerkers elkaar.

13. 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.

Resultaat 2018: dit is niet gerealiseerd. Het doel wordt geëvalueerd in 2019 ivm toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid.

Actie 2019: integreren kwaliteitshandboek in dagelijkse bezigheden.

14. Melding Incidenten Cliënten en medewerkers

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 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. De meldingen voor incidenten worden voldoende gerapporteerd. Er is een grote meldingsbereidheid onder de medewerkers. 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 2018 zijn in totaal 29 incidenten (2017: 10) gemeld. Deze incidenten betroffen:

- 20 valincidenten
- 9 medicatie-incidenten

Voor het melden van een incident wordt het Mic formulier 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.

Valincidenten

De valincidenten kwamen het meest voor bij bewoners waarbij op cognitief niveau sprake was van een achteruitgang. Dit maakt dat een preventief beleid moeilijk uitvoerbaar is.

De zorgmanager heeft alle individuele incidenten beoordeeld, ter voorkoming van herhaling op individueel niveau. De acties hieruit voortkomend waren: belmatje, valalarm, advies polsalarm om te doen, advies antislipsokken en schoeisel. Daarnaast is ter voorbereiding van het Multidisciplinaire overleg met of voor elke bewoner een valrisico-inventarisatie uitgevoerd en besproken.

De Mic-commissie heeft de incidenten op organisatieniveau geanalyseerd en geadviseerd de individuele valrisico-inventarisatie te continueren en op te nemen in het zorgplan.

Medicatie incidenten

Het uitgangspunt bij medicatie-incidenten is dat deze niet mogen voorkomen. Toch blijkt dat er in het menselijk handelen fouten worden gemaakt. De medicatie-incidenten hadden betrekking op het te laat geven, vergeten te geven en eenmaal dubbel gegeven.

Uitvoerende medewerkers en zorgmanager spraken elkaar aan op individueel niveau ter voorkoming van herhaling. Daarnaast werd 1x de trombosedienst en 1x de huisarts gebeld voor advies.

De Mic-commissie heeft de incidenten op organisatieniveau geanalyseerd. Het advies blijft om medewerkers aan te blijven spreken en in het kader van leren een klinische les van de apotheker over de werking van medicaties.

Het beleid werd zodanig aangescherpt dat de toedienlijst direct na het aanreiken van de medicatie wordt afgetekend door degene die de medicatie verstrekt.

Ernstige incidenten

Er heeft zich geen ernstig incident voorgedaan in Huize Zocher.

Incidenten medewerkers

Er is 1 incident gemeld met betrekking tot geagiteerd gedrag van een bewoner. In het kader van begeleiding is hiervoor is een signaleringsplan opgesteld.

Klachtenafhandeling

Een bewoner kan zijn/ haar ontevredenheid bespreken met:

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

De manier waarop we dat doen voldoet goed en behoeft geen verandering. Er zijn in 2018 geen klachten gemeld en er zijn op dit gebied geen verbeteringen noodzakelijk.

Bewonerstevredenheid/ inspraak bewoners

De tevredenheid is groot. Het resultaat over de genoemde verbeterpunten 2018 is:

Temperatuur in serre is verbeterd

- Naar buiten gaan met de bewoners in de winter. Op individueel niveau wordt hier gehoor aan gegeven
- Contacten tussen contactpersoon en huisarts vinden, naar behoefte, altijd plaats
- De zorgalarmering is verbeterd
- De eerst verantwoordelijke verzorgende en de zorgmanager zijn vaste aanspreekpunten voor vragen van bewoners. Zij spelen vragen door naar de directie.

Voorts is er op het gebied van voeding, een schrift beschikbaar, waar zowel medewerkers als bewoners hun feedback kunnen geven. Deze eenvoudige aanpak werkt goed.

Er is een aantal verbeterpunten voor 2019 geformuleerd:

- Meer aandacht voor het schoonhouden van de appartementen
- Bewoners meer betrekken bij het bereiden van de lunch
- Beter inspelen op de persoonlijke behoeften zoals bij het serveren van koffie en thee

Kerngetallen 2018

De bewoners

Aantal dagen verhuur	2017	2018
Leeg	1375	898
Verhuurd	4100	4577
Gemiddelde bezetting	11,23	12,54
Leegstandspercentage	20%	16,4%

Zorg- indicaties	2017	2018
ZZP 4	4	5
ZZP 5	4	4
ZZP 6	4	3
Anders	1	1
Geen	1	2

Personeel

Gegevens medewerkers	2017	2018
Aantal	17	17
Gemiddeld FTE in 2017	8,6	8,36
Ziekteverzuim in uren	341	228
Verpleegkundige Niveau 5	1	1
VIG Niveau 4	2	1
VIG Niveau 3	4	6
VIG Niveau 2	3	2
Activiteiten en huishouding	2	2
Werkstudenten	5	6

Algemeen sociaal jaarverslag

Het personeelsverloop in de uitvoerende zorg was in 2018 gering. De spilfunctie van zorgmanager blijkt lastiger in te vullen. De combinatie van meewerkend voorman, teamleider en zorgcoördinator vereist brede vaardigheden, waardoor het een uitdaging is hier de juiste persoon voor te vinden. Begin 2019 werd deze functie definitief ingevuld.

De medewerkers zijn met name tevreden over de variëteit in hun werk en de persoonlijke aandacht voor de bewoners. Doordat er in een klein team met een te overzien aantal bewoners wordt gewerkt, kent men elkaar goed. Dat heeft grote voordelen voor de betrokkenheid. Ook wordt het zelfstandig werken positief ervaren. Het werken in een klein team vraagt echter veel van de flexibiliteit van de medewerkers; er wordt verwacht ook op incurante tijden en onverwachts in te springen. Dit werd goed opgepakt.

Het werken met het digitale zorgdossier werd in dit verslagjaar verbeterd. De meer geroutineerde medewerkers ondersteunen de minder geroutineerde collega's en men spreekt elkaar aan over de wijze van rapporteren.

De onderlinge taakverdeling werd geëvalueerd en bijgesteld. Aandachtspunt blijft de taakverdeling en afstemming tussen de discipline zorg en huishouding.

Leeftijdsopbouw medewerkersbestand

De leeftijd van de medewerkers varieert tussen de 20 en 65. Om een goede balans te vinden wil Huize Zocher 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 informele overleggen, teambesprekingen en de functioneringsgesprekken. Dit leidde er in dit verslagjaar toe dat de roosterplanning werd gedelegeerd naar twee uitvoerende medewerkers.

Bedrijfshulpverlening

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

In 2018 zijn twee medewerkers opgeleid tot beheerder van de Brandmeld- en ontruimingsinstallatie.

Scholing

Dit verslagjaar vond, in samenspraak met de medewerkers, organisatiebrede scholing plaats op de volgende onderwerpen:

- Medicatieveiligheid
Een dagdeel scholing door het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (IVM) over: medicatieveiligheid, bevoegd- en bekwaamheid, verantwoordelijkheid, toedienen en aftekenen.
- Haptonomisch verplaatsen (tiltechniek)
Een dagdeel training over: actuele praktijkrichtlijnen, gebruik liften en ander rijdend materiaal, werken met glijzeilen en hulpmiddelen bij het aantrekken van steunkousen.
- Omgaan met bewoners met psychische stoornis
Een dagdeel training met een psycholoog: praktische voorbeelden en adviezen.

Alle trainingen werden als zeer positief ervaren door de medewerkers en in de praktijk werden gelijk verbeteringen ingevoerd.

Een scholingsplan 2019 werd vastgesteld: wondbehandeling, voorbehouden handelingen, omgaan met dementie, medicatieveiligheid (E-learning) en 2 BBL opleidingen tot Verzorgende 3IG.