

Jaarverslag 2019



HUIZE ZOCHER

Huize Zocher

Prinsen Bolwerk 3

2011 MA Haarlem

Januari 2020

Inleiding	3
Basisgegevens	4
Directiebeoordeling	5
Beoordelingen	6
Doelgroepenbeleid	6
Wonen en welzijn	7
Maaltijden	7
Activiteiten	7
Familie participatie	7
Kwaliteit en veiligheid van zorg	8
Afspraken en inspraak doelen zorg, begeleiding en ondersteuning	8
Levensloop	8
Medicatieveiligheid	8
Decubituspreventie	9
Incidenten commissie	9
Wet zorg en dwang	9
Advanced care planning	9
Leren en verbeteren van kwaliteit	10
Leren van elkaar	10
Professionele borging	10
Cliënttevredenheid	10
Medewerkerstevredenheid	10
Scholings- en opleidingsbeleid	11
Gebruik van hulpbronnen	11
Digitaal dossier	11
Medicatie	11
Kengetallen 2019	12
De bewoners	12
Personeel exclusief directie en overhead	12
Meldingen bewoners	12
Incidenten	12
Klachtenafhandeling	13
Bewonerstevredenheid/ inspraak bewoners \	13
Algemeen sociaal jaarverslag	14

Inleiding

Voor Huize Zocher was 2019 een jaar van consolidatie en verankering. Wij hebben dit jaar 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 84,54 %.

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 met dementie brengt een stijgende vraag naar herbezinning over de doelgroep en het aanbod met zich mee. De diversiteit van persoonlijke wensen en verwachtingen blijft leidend bij het definiëren en bijstellen van het dienstenpakket. Het beschrijven van de werkprocessen, implementatie van deze en het multidisciplinair samenwerken heeft prioriteit gehad 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 12 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, januari 2020

Ivanka Ratcheva
Gerard Thaens

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 wordt de zorgbehoefte geïnterpreteerd worden er afspraken gemaakt over de zorgdoelen, 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.

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.

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 diverse IT-platformen.

Beoordelingen

Doelgroepenbeleid

Huize Zocher richt zich op ouderen boven 75 jaar oud met een somatische zorgvraag. Vaak zijn dat cliënten met een WLZ indicatie zonder BOPZ of met een ZVW indicatie. Wel merken we op dat het ouder worden vaak met een cognitieve achteruitgang samen gaat. Het geheugen van een aantal van onze bewoners is afgelopen jaar achteruit gegaan en in 2019 hebben we mede hierdoor relatief veel mensen met dementie verzorgd.

Aandachtspunten:

- Samenstelling bewonerspopulatie
- Dat bewoners geen hinder ervaren door medebewoners met onaangepast gedrag
- Complexiteit van de psychiatrische problematiek

Samenwerkingspartijen

Huize Zocher werkt samen met diverse partijen om goede en verantwoorde zorg te leveren. Er zijn samenwerkingsovereenkomsten met bijvoorbeeld:

- Huisartsenpraktijk Nassaulaan (Haarlem) voor het leveren van de behandel functies
- Apotheek Boots Hildebrand om de medicatieveiligheid te waarborgen
- Flexicura m.b.t. indicatiestelling
- Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven
- Zorgbalans voor de ergotherapeuten, SOG, wond verpleegkundige

Aandachtspunten:

- SOG bij MDO betrekken
- samenwerking apotheek en huisarts

Persoonsgericht zorg en ondersteuning

Het leveren van persoonsgerichte zorg met aandacht voor beperkingen, gezondheidsrisico's en welbevinden staat centraal.

Aandachtspunten:

- Compassie: de bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip. Het management gaat de medewerkers nog bewuster maken om: de bewoners te zien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt.

- Autonomie: voor de bewoner blijft de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase. De zorgmanager gaat de medewerkers beter leren om te gaan met vrijwillige levensbeëindiging.
- Zorgdoelen: de afspraken met de bewoner worden beter gemonitord en onder leiding van de zorgmanager wordt zorgvuldiger afgestemd met familie ten aanzien van zorg, behandeling en ondersteuning.
- Dagvers en gezond eten, drinken en bewegen. Evenals voorgaande jaren wordt rekening gehouden met persoonlijke wensen
- Zingeving en beweging worden verder gestimuleerd en toch individueel vormgegeven.

Wonen en welzijn

Maaltijden

De maaltijden Huize Zocher worden dagvers in eigen keuken bereid. Door de verse ingrediënten heeft het eten ook smaak. Er wordt gewerkt met een vaste kok.

Aandachtspunten:

- Variatie, kwaliteit en budget zijn in evenwicht.
- Vervanging/ achtervang.
- Opdienen van de maaltijden

Activiteiten

Dagelijks worden de bewoners activiteiten naar behoefte aangeboden. Spelletjes/ activiteiten en gymnastiek onder begeleiding fysiotherapeut In december 2019 is er een nieuwe functie "gastvrouw" geïntroduceerd. Zij is er onder andere voor de persoonlijke aandacht en begeleiding van de bewoners.

Aandachtspunten:

- Diversiteit aanbod.
- Begeleiders

Familie participatie

Het management Huize Zocher stimuleert de betrokkenheid van familie bij het organiseren en deelnemen aan het dagelijks leven, de zorg en activiteiten. Afgelopen jaar zijn er middagen georganiseerd voor de familie en mantelzorgers zoals, huiskamerconcerten en een barbecue.

Aandachtspunten:

- Bekend maken met WZD en het beleid van Huize zocher in deze

Kwaliteit en veiligheid van zorg

Afspraken en inspraak doelen zorg, begeleiding en ondersteuning

Huize Zocher stelt in samenspraak met bewoner en zijn/haar familie een zorg- en leefplan op zodat voor iedereen duidelijk is wie wat doet en voor alle betrokkenen de afspraken helder zijn. In 2019 is gewerkt om de relatie tussen levensgeschiedenis, zorgleefplan en acties beter inzichtelijk te maken waarbij de risico inventarisatie de basis vormde voor de werkafspraken. Tevens zijn de gewenste doel en verwachting tbv resultaat hierdoor duidelijker geworden. Door middel van methodisch werken is dit gerealiseerd. Aankomend jaar blijft deze werkwijze een aandachtspunt.

Daarnaast ondersteunt Huize Zocher (nieuwe) bewoners bij de aanvraag en het regelen van een persoonsgebonden budget. Verder wordt met bewoners een huurovereenkomst afgesloten bestaande uit een huisvestingscomponent en een woon- en zorgservices component. Alle documenten worden digitaal opgeslagen in het cliëntdossiers. Met kandidaat bewoners wordt tijdens de bezichting gemeld hoe de zorg is geregeld. Ook is er altijd een intake met de zorgmanager over de zorgvraag.

Aandachtspunten:

- Monitoren kandidaat bewoners.
- Evaluatiegesprekken

Levensloop

In 2019 is gestart met het afnemen van een levensloop.

Aandachtspunten:

- Het opstellen van de levensloop en vastleggen hiervan in het zorgdossier gebeurt op vrijwillige basis.

Medicatieveiligheid

Binnen Huize Zocher is er aandacht voor medicatieveiligheid van voorschrijven tot toedienen, inclusief voorraadbeheer. Er is een nauwe samenwerking met de apotheek. Er zijn afspraken met de apotheker vastgelegd. Medicatie incidenten worden geregistreerd en geanalyseerd. In de MIC-commissie (melding incidenten cliënten) worden structurele verbeteringen op het gebied van medicatie geïnventariseerd en als input gebruikt om tot verbetermaatregelen te komen om de medicatieveiligheid te vergroten.

Aandachtspunten:

- Samenwerking met apotheek.
- Samenwerking met behandelaars

Decubituspreventie

Het aantal bewoners met decubitus is afgelopen jaren beperkt. Het doel is decubitus tot een minimum te beperken. Het afgelopen jaar hebben we een 1 bewoner met decubitus verzorgd waarvan deze bewoner dit heeft opgelopen voor haar komst. Er is hierbij ondersteuning en advisering gegeven door een wondverpleegkundige.

Aandachtspunten:

- Samenwerking met behandelaars.

Incidenten commissie

Huize Zocher heeft een MIC-commissie actief, die periodiek bij elkaar komt om de incidenten te bespreken, trends te signaleren en het zorgteam te adviseren, gericht op preventie en verbeteracties. Ieder kwartaal wordt een verslag opgesteld. Incidenten worden adequaat geregistreerd, er is een veilige meldcultuur, waar het leren van incidenten centraal staat.

Aandachtspunten:

- Samenstelling en scholing MIC-commissie.

Wet zorg en dwang

Deze wet is in 2019 gepubliceerd, echter gaat het in per 1 januari 2020 waarbij er een jaar voor de implementatie mag worden uitgetrokken. Het management van Huize Zocher heeft zich in 2019 ingelezen en een eerste concept voor beleidsplan en procedure opgesteld.

Aandachtspunten:

- Tijdige scholing en opleiding medewerkers.
- Benoemen WZD functionaris
- Implementatie binnen het team

Advanced care planning

De wens om wel of niet gereanimeerd willen worden staat vast in het cliëntdossier.

Aandachtspunten:

- Meer inzage in wensen/ verwachtingen/ eisen bewoners.

Leren en verbeteren van kwaliteit

Leren van elkaar

Methoden om te leren en te verbeteren in Huize Zocher zijn verankerd via de werkoverleggen en vaak incident gestuurd. Onze verbetercyclus is gericht op het binnen het team het eigen maken en toepassen van methodische werkwijze zowel bij het evaluatie van de zorgdoelen, het uitvoeren van de risico inventarisaties en aanpassen van de zorgleefplannen als ook bij het toepassen van verbeteracties. Vaak wordt het methodisch werken nog gestuurd vanuit de zorgmanager. Eind 2019 heeft Huize Zocher zich aangesloten bij Riant wonen om zodanig op alle niveaus contact met zorgverleners op alle niveaus met andere zorgverleners te stimuleren.

Aandachtspunten:

- Verbetercyclus in een leer – verbetercyclus voor alle medewerkers.
- Methodisch werken
- Lerend netwerk

Professionele borging

De zorgmanager bewaakt (de professionalisering van) het zorgproces door middel van wekelijks overleg met andere disciplines (huisarts, ergotherapeut, fysiotherapeut). De directie heeft iedere twee weken een gesprek met de zorgmanager waarbij standaard deze norm wordt besproken. De directie houdt toezicht door steekproefsgewijs dossiers met de zorgmanager in te zien en te bespreken.

Aandachtspunten:

- Samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde.
- Monitoren door directie

Cliënttevredenheid

Huize Zocher heeft verschillende informatiebronnen om te werken aan kwaliteitsverbetering zoals de resultaten van cliënt waarderingen. Er worden diverse metingen en methoden gebruikt; tevredenheidsmeting via vragen, tijdens de gesprekken met de familie, exitgesprekken. Daarnaast wordt er ook gevraagd aan familie om een waardering achter te laten op zorgkaart Nederland (na verhuizing of overlijden).

Aandachtspunten:

- Wijze van meten tevredenheid

Medewerkerstevredenheid

Huize Zocher vindt het heel belangrijk dat medewerkers plezier hebben in hun werk. De tevredenheid van medewerkers meten we regelmatig tijdens werkoverleggen. Tijdens

voortgangs- en functioneringsgesprekken die minimaal één keer per jaar met de directie plaatsvinden wordt gereflecteerd op het persoonlijk functioneren van de medewerker. De motivatie en persoonlijke doelen zijn gespreksonderwerpen die aan bod komen. Daarnaast wordt er stilgestaan bij de persoonlijke ontwikkeling van de medewerker en wordt gevraagd hoe wij als directie hierin ondersteuning kunnen bieden. De directie van Huize Zocher vindt het belangrijk dat iedere medewerker bewust bezig is met zijn of haar eigen ontwikkeling en maakt de medewerker ervan bewust dat diegene daar zelf invloed op heeft. Medewerkers zijn in 2019 geschoold om hun professionele afwegingen op basis van actuele informatie te maken en de actuele protocollen en procedures te volgen

Aandachtspunten:

- Beter betrekken van medewerkers.
- Intervisie

Scholings- en opleidingsbeleid

Huize Zocher organiseert zowel op incompany niveau als op individueel niveau trainingen en opleidingen voor medewerkers. Huize Zocher werkt samen met verschillende opleidingsinstituten. Ook wordt incidenteel gebruikt gemaakt van de expertise Zorgbalans.

Aandachtspunten:

- Beter verdelen cursussen en opleidingen over het jaar.
- Inzage in opleidingsbehoefte per medewerker

Gebruik van hulpbronnen

Digitaal dossier

Huize Zocher werkt met verschillende IT-platformen ter ondersteuning van het primaire proces. Momenteel wordt gebruikt gemaakt van Careportal, Tactiplan, Loket en Exact Online. Daarnaast wordt informatie opgeslagen op een GDRIVE in zogenaamde spreadsheets en tekstdocumenten. Huize Zocher heeft een AVG-register

Aandachtspunten::

- Gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid.
- "AVG-proved" zijn.

Medicatie

Aandachtspunten:

- Aftekenen beter monitoren, stimuleren MIC meldingen bij niet aftekenen.

Kengetallen 2019

De bewoners

Bezetting	2018	2019
Verhuurd	4577	4641
Gemiddelde bezetting	12,54	12,68
Leegstandspercentage	16,4%	15,46%

Indicaties	2018	2019
ZZP 4	5	1
ZZP 5	4	6
ZZP 6	3	2
Anders	1	
Geen	2	3

Personeel exclusief directie en overhead

	2018	2019
Aantal	17	24
Gemiddeld FTE	8,36	8,7
Ziekteverzuim in uren	228	384
Niveau 5/6	1	1
Niveau 4	1	2
Niveau 3	6	9
Niveau 2	2	3
activiteiten en huishouding	2	4
Werkstudenten	6	3
ZZP'ers	2	2

Meldingen bewoners

Incidenten

Over 2019 zijn in totaal 43 incidenten (2018: 29) gemeld. Deze incidenten betroffen:

- 37 valincidenten
- 3 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. Wekelijks zijn de valincidenten met de ergotherapeute en huisarts besproken en zonodig aanpassingen gedaan. 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.

Gedurende het jaar zagen we een positief resultaat en was er een daling van de valincidenten.

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 Zoher.

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 Zoher
3. de klachtenfunctionaris

De manier waarop we dat doen voldoet goed en behoeft geen verandering. Er zijn in 2019 geen klachten gemeld en er zijn op dit gebied geen verbeteringen noodzakelijk.

**Bewonerstevredenheid/ inspraak bewoners **

De tevredenheid is groot. Huize Zoher is 12 keer gewaardeerd op ZorgkaartNederland en heeft een gemiddeld cijfer van 9.0. Het resultaat over de genoemde aandachtspunten 2019:

- Meer tijd voor begeleiding
- Meer structuur in de dag

Algemeen sociaal jaarverslag

Het personeelsverloop in de uitvoerende zorg was in 2019 relatief groot. De spilfunctie van zorgmanager is ingevuld. De combinatie van meewerkend voorman, teamleider en zorgcoördinator vereist brede vaardigheden, waardoor het een uitdaging is hier de juiste persoon voor te vinden.

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 24 en 70. 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.

Scholing

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

- Medicatieveiligheid
- Wondzorg
- Dementie
- Hygiëne

