

Jaarverslag 2020



HUIZE ZOCHER

Huize Zocher

Prinsen Bolwerk 3

2011 MA Haarlem

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Voorwoord	3
Basisgegevens	4
Directiebeoordeling	5
Doelgroepenbeleid	6
Samenwerkingspartijen	7
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
Wonen en welzijn	9
Kwaliteit en veiligheid van zorg	11
Leren en verbeteren van kwaliteit	14
Data	16
IT platformen	16
Kengetallen 2020	16

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van Huize Zocher 2020. In dit document leest u hoe wij gewerkt hebben aan het ontwikkelen en waarborgen van de kwaliteit van onze diensten, met als doel de best mogelijke zorg en dienstverlening aan onze bewoners te bieden.

Voor Huize Zocher was 2020 een bewogen en spannend jaar. Covid-19 heeft veel impact gehad op de bewoners, personeel en familieleden.

Met de door ons in een vroeg stadium genomen maatregelen hebben we het virus tot op heden buiten de deur kunnen houden. We hebben hard gewerkt om zo goed als mogelijk de persoonlijke wensen en verwachtingen te kunnen blijven aanbieden ondanks de genomen maatregelen.

Een aantal geplande activiteiten zijn door covid-19 niet doorgedaan. Daardoor zijn niet alle doelen jaarplan 2020 behaald. Wij hebben helaas minder dan gewenst en gepland kunnen werken aan deskundigheidsbevordering en teambuilding.

De focus binnen de teamontwikkeling lag dit jaar op methodisch werken. Wij hebben tijdens diverse werkoverleggen steeds de plan-do-check methode toegepast. Tevens hebben we voor een nieuw elektronisch patiëntendossier gekozen dat methodisch werken goed ondersteunt. De implementatie van Nedap Ons® heeft eind 2020 plaats gevonden.

Het aantal bewoners is stabiel gebleven. Dit heeft geresulteerd in een gemiddelde bezetting van 83%.

De klanttevredenheid is goed; de mondelinge feedback van bewoners en naasten is overwegend zeer positief.

Dankzij de inspanningen van onze medewerkers kunnen we terugkijken op een bewogen maar goed verlopen jaar zonder covid besmettingen.

Haarlem, januari 2021

Bestuur Huize Zocher

Ivanka Ratcheva
Gerard Thaens

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 geïnventariseerd 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 een tijdelijke (zorg)behoefte, zoals na een operatie om aan te sterken 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 en werkt daarna met een flexibele schil van vaste medewerkers met een oproepovereenkomst. 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.

Het verbeteren van de kwaliteit van het leven van senioren met een zorgbehoefte door het aanbieden van een "thuis" met professionele diensten- en zorgorganisatie ligt ons aan het hart. Onze zorgvisie gaat uit van wederzijds respect voor wensen, voorkeuren, achtergronden, normen en waarden. Door het aangaan van een (zorg)relatie met bewoners, komen we tot een optimale welzijns- en zorgsituatie.

Bewoners hebben hun hele leven zelfstandig thuis geleefd. Als mensen ouder worden neemt de vraag naar zorg toe. Om verschillende redenen kunnen ze niet meer thuis wonen. De overgang is erg groot als mensen hun huis moeten verlaten. Aan onze filosofie wordt gestalte gegeven door in alle onderdelen van het bedrijf zoveel mogelijk te streven naar een huiselijke situatie zodat ze zich thuis voelen. Wij bieden met het "huis" een veilige woonomgeving waarbij huiselijkheid, geborgenheid en veiligheid voorop staan. Dit is bereikt door een huiselijk ontwerp en het interieur warm aan te kleden.

Daarnaast is het onze uitdaging de bewoners te stimuleren om de regie over het eigen leven zo lang mogelijk te bewaren. Daarbij willen wij graag van betekenis zijn. Niet de ziekte of de zorgbehoefte staat in onze zorgverlening centraal maar de mens met zijn eigen unieke levensverhaal. Wij sluiten met onze zorg en dienstverlening aan op het leven dat de bewoner gewend is om te leven. Wij passen ons aan de wensen van iedere individuele bewoner aan. Hiermee dragen wij bij aan een comfortabel leven van onze bewoners waarbij ze zo min mogelijk gehinderd worden door hun ziekte of handicap.

Doelgroepenbeleid

Huize Zocher richt zich op ouderen boven 75 jaar oud met een somatische zorgvraag. In 2020 hebben bij ons bewoners gewoond met een WLZ indicatie zonder BOPZ. Wel merken we op dat het ouder worden geregeld met een cognitieve achteruitgang samen gaat. Het geheugen van een aantal van onze bewoners is afgelopen jaar achteruit gegaan en in 2020 hebben we mede hierdoor steeds meer mensen met een cognitieve achteruitgang en hierdoor zwaardere zorgvraag gekregen. Wij waren ons ervan bewust dat de samenstelling van de bewonerspopulatie belangrijk is voor zowel de aansturing alsook de professionele ontwikkelingsrichting, kennis en kunde van het personeel. Bewust hebben we een aantal potentiële bewoners met dementie niet bij ons opgenomen. Wij hebben continu aandacht er voor gehad dat bewoners geen last krijgen van gedragingen van bewoners en mede hierdoor zijn er twee bewoners in een andere, passende zorginstellingen opgenomen. Wij hebben training gepland tbv omgangsvormen en complexiteit van dementie. Helaas hebben deze trainingen geen doorgang kunnen krijgen. Wel hebben we ervaringen gedeeld met de ergotherapeut bijvoorbeeld tbv inzet PDA bij dementie bewoners.

Aandachtspunten voor 2021:

- aanvullende kennis dementie omgangsvormen
- samenstelling bewonerspopulatie

Samenwerkingspartijen

Huize Zocher werkt samen met diverse partijen om goede en verantwoorde zorg te leveren. Afgelopen jaar hebben we geregeld MDO gehad waarbij wij alle disciplines hebben uitgenodigd en geraadpleegd. Met de huisarts en apotheek zijn de afspraken door de zorgmanager geactualiseerd.

Er zijn samenwerkingsovereenkomsten met:

- 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
- Riant verzorgd wonen, Brancheorganisatie voor Kleinschalige Particuliere Ouderenzorg
- SOG en psycholoog (Zorgbalans) voor de complexiteit en psychiatrische problematiek

In 2020 zijn er nieuwe samenwerkingen bijgekomen:

- Hogeschool Leiden voor begeleiden van stagiaires
- Diëtiste
- WZD functionaris
- Zorgservice Nederland voor levering en scholing van medische hulpmiddelen

Dit jaar heeft Huize Zocher gewerkt aan het opzetten van een lerend netwerk met andere collega zorgorganisaties om kennis en ervaring te delen. Door covid-19 heeft het meelopen in andere huizen niet kunnen plaatsvinden.

Aandachtspunten voor 2021:

- Digitaliseren medicatieproces
- Nadere invulling samenwerking

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De bewoner proberen we bij binnenkomst zo goed mogelijk te leren kennen. Zo nemen we kennis van het levensverhaal, de behoeften en wensen, de zorgen, problemen en levensvragen van elke bewoner. De medewerkers spreken de bewoner aan op de manier die hij of zij prettig vindt.

Dit alles vraagt speciale competenties van medewerkers, zoals inlevingsvermogen en empathie. Onze medewerkers beschikken over goede communicatieve en sociale vaardigheden. Daarnaast beschikken zij over de juiste zorginhoudelijke kennis en vaardigheden

In samenspraak met de bewoner, naasten en de huisarts wordt de zorgbehoefte geïnventariseerd er worden afspraken gemaakt over de zorgdoelen, begeleiding en de manier waarop daar invulling aan wordt gegeven. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan. Minimaal elk half jaar wordt dit plan geëvalueerd en zonodig bijgesteld. Het leveren van persoonsgerichte zorg met aandacht voor beperkingen, gezondheidsrisico's en welbevinden staat centraal bij Huize Zocher.

In 2020 was de impact van de pandemie voor de persoonlijke bejegening en ervaringen van onze bewoners enorm. Velen bleven voornamelijk op hun appartement en ontvingen minimaal bezoek zowel van onze medewerkers als ook van familie. de geplande groepsactiviteiten konden geen doorgang krijgen; wel hebben we voor de bewoners de individuele begeleiding uitgebreid en digitale middelen ingezet voor contact met familie en naasten.

Aandachtspunten 2021

- Elektronische persoonlijke dossier toegankelijk maken voor familie.
- Invulling individuele begeleiding

Wonen en welzijn

Maaltijden

De maaltijden in Huize Zocher worden op basis van de wensen van de bewoner dagvers in eigen keuken bereid door onze eigen kok. Door de verse ingrediënten heeft het eten ook smaak. Bewoners hebben de keuze om de maaltijden gezamenlijk te nuttigen of in hun eigen appartement. Ook is het mogelijk voor familie om mee te eten. Om de kwaliteit en variatie te waarborgen vindt er meerdere momenten per jaar een evaluatie van de maaltijden plaats onder de bewoners. Daarnaast heeft dit jaar de verzorging met de kok meegelopen om zo meer gevoel te krijgen met de bereiding en opdienen van de maaltijden en is er een vaste achtervang geregeld.

Familie heeft afgelopen jaar alleen individueel in de kamer van ene bewoner kunnen mee-eten; de gezamenlijke activiteiten met maaltijd hebben we geannuleerd.

Aandachtspunt 2021:

- bewuste/ gezonde maaltijden in samenwerking diëtiste

Activiteiten

In Huize Zocher beschikt de bewoner over een gemeenschappelijk eetruimte, een ruimte om tv te kunnen kijken en een serre om oa rustig de krant te kunnen lezen en een schitterende tuin met uitzicht op de singel.

In december 2019 is er een nieuwe functie "gastvrouw" gestart. Afhankelijk van de interesses en wensen biedt zij dagelijks activiteiten aan. Daarnaast biedt zij individuele begeleiding aan om het welbevinden en welzijn van de bewoners te bevorderen. Er waren afgelopen jaar gezamenlijke maaltijden ingepland aan de hand van thema of feestdagen. Door de covid maatregelen zijn de activiteiten aangepast en hebben er geen grote groepsactiviteiten kunnen plaatsvinden binnenshuis en buitenshuis zoals huiskamerconcerten, uitstapje naar tuincentrum of strand.

Aandachtspunten voor 2021:

- activiteiten afstemmen op wensen bewoners

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 heeft er door de covid-19 maatregelen maar 1 familiedag plaats kunnen vinden. De zorgmanager heeft dit jaar regelmatig contact per email of telefoon gehad met de familieleden ivm de covid-19 maatregelen. Zij zijn zo op de hoogte gebracht van de WZD en de maatregelen omtrent covid. Tijdens de lockdown is er gestimuleerd om contact te houden met de familieleden dmv video bellen en raam bezoeken.

Aandachtspunt 2021:

- zodra weer mogelijk alle activiteiten weer in gang zetten.

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.

Minimaal 2x per jaar vindt er een evaluatie plaats met de bewoner en zijn familie .

Hierbij is er ten minste aandacht voor:

- het zorgleefplan
- het bereiken van de vastgestelde doelen;
- risicosignalering
- de ervaringen van de bewoner

Minimaal 2x per jaar vindt er een multi disciplinair overleg plaats met de disciplines die betrokken zijn bij de bewoners.

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 bezichtiging gemeld hoe de zorg is geregeld. Ook is er altijd een intake met de zorgmanager over de zorgvraag.

Aandachtspunten 2021:

- Evaluatie gesprekken digitaliseren

Advance care planning

Dit wordt standaard meegenomen in een gesprek met de huisarts en zorgmanager. Dit wordt ieder half jaar geëvalueerd.

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.

De samenwerking met de apotheek is afgelopen jaar nog meer toegenomen. Door korte

lijnen en verwachtingen wederzijds te delen is dit verbeterd.

Eind 2020 wordt Ons® Medicatie geïmplementeerd. Hiermee kun je de toedienregistratie digitaal in Ons® ECD vastleggen. Het is een oplossing waarbij je vanuit het zorgdossier rechtstreeks kunt samenwerken met de apotheek. Hierdoor beschikt de zorg altijd over een actuele en uniforme toedienlijst van de bewoner.

Aandachtspunten 2021:

- verder uitwerken en optimaliseren werkwijze ECD

Decubituspreventie

We hebben afgelopen jaar geen bewoners gehad met decubitus. Het doel blijft om decubitus tot een minimum te blijven beperken. Er is een goede samenwerking met de ergotherapeut die wekelijks langs komt en preventief advies geeft om decubitus te voorkomen.

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 en teruggekoppeld tijdens de werkoverleggen.

Er is dit jaar tijdens werkoverleggen extra aandacht aan besteed dat iedereen de mic-meldingen zorgvuldig invult om zo van elkaar te kunnen leren en om zo een veilige meldcultuur te creëren.

MIC	Aantal
Totaal	27
Medicatie	20
Vallen	6
Weglopen	1

Geen MIM-meldingen

Conclusies:

- Er is een duidelijke daling te zien in valincidenten ten opzichte van vorig jaar. Wekelijks bezoek van de fysiotherapeut en ergotherapeut hebben voor deze daling gezorgd.

- Medicatiefouten zijn toegenomen. Er is in 2019 extra aandacht besteed tijdens de overleggen om medicatiefouten te melden dmv een mic-melding. Dit kan ervoor gezorgd hebben dat er een stijging is ten opzichte van vorig jaar. Er is halverwege het jaar extra aandacht besteedt aan medicatieveiligheid en alle medewerkers hebben een e-learning gevolgd. Medicatie controles zijn er steekproefsgewijs gedaan en medewerkers zijn hierop persoonlijk aangesproken.
- De 2e helft van het jaar zag je een daling in de medicatiefouten.

Wet zorg en dwang

2020 is het jaar geweest voor de implementatie van de wet zorg en dwang. Het management van Huize Zocher heeft dit jaar het beleidsplan en procedure opgesteld.

De medewerkers zijn geschoold. Medewerkers kunnen op basis van kennis en ervaring goede vrijwillige zorg geven om onvrijwillige zorg te voorkomen. Zij zijn (indien noodzakelijk) in staat om op een veilige en zorgvuldige manier onvrijwillige zorg toe te passen.

Er is een WZD functionaris benoemd en Huize Zocher is ingeschreven in het online locatieregister van het ministerie van VWS.

Aandachtspunt 2021

- in ONS verder voortzetten en evalueren

Leren en verbeteren van kwaliteit

Leren van elkaar

Zorgverleners moeten deskundig zijn. Ze moeten ook weten wanneer hun deskundigheid onvoldoende is en dan andere disciplines betrekken. Daarnaast moeten zorgverleners in staat zijn om samen te werken en van elkaar te kunnen leren. Ook moeten zij in staat zijn om methodisch te werken. Dit jaar is er veel aandacht besteed aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg, dmv het methodisch werken veel onder de aandacht te blijven brengen.

Huize zocher is aangesloten bij Riant Verzorgd Wonen om op alle niveaus contact met andere kleinschalige woonzorgvoorzieningen te stimuleren.

Aandachtspunten 2021

- Intervisie vormgeven
- methodisch werken met behulp van ECD
- uitbreiden 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.

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).

Aandachtspunt IN 2021:

- meten via ONS in 2021

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. Intervisie is in 2020 een zelfhulp methode geweest om beter te worden in hun werk.

Aandachtspunt 2021:

- Teambuilding

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.

Er was een goed opleidingsplan voor 2020. Helaas door covid-19 heeft veel niet plaats kunnen vinden en zijn er alternatieven gezocht zoals e-learning.

Aandachtspunten 2021:

- voortzetten van opleidingsplan 2020
- Inzage in opleidingsbehoefte per medewerker

Data

IT platformen

Huize Zocher werkt met verschillende IT-platformen ter ondersteuning van het primaire proces. Momenteel wordt gebruikt gemaakt van een ECD, roosterprogramma, online loonadministratie en boekhouding. Daarnaast wordt informatie opgeslagen Google business. Huize Zocher heeft een AVG-register. Verder wordt gebruik gemaakt van de online omgevingen van leveranciers.

Eind 2020 hebben wij het digitale zorgdossier in de applicatie ONS van Nedap in gebruik genomen. Hier is de stap gezet dat medewerkers direct na afronding zorg bij een bewoner in het digitale dossier kunnen rapporteren. Hiertoe zijn in 2020 tablets aangeschaft en zijn de zorgmedewerkers deze tijdens de uitvoering van de zorg en dienstverlening gaan gebruiken. Dit zal in 2021 nog verder uitgerold worden.

Aandachtspunt 2021:

- verder uitrollen van Nedap ONS

Kengetallen 2020

Bezetting	2019	2020
Verhuurd	4641	423
Gemiddelde bezetting	12,68	12,39
Leegstandspercentage	15,46%	17,39%

Indicaties	2019	2020
ZZP 4	1	1
ZZP 5	6	6
ZZP 6	2	3
Anders	0	0
Geen	3	2

Personeel exclusief directie en overhead	2019	2020
Aantal arbeidscontracten	24	20
Gemiddeld FTE (1)	8,7	7,9
Ziekteverzuim in uren(2)	384	968
Niveau 6 3)	1	0,7
Niveau 4	2	0,6
Niveau 3	9	3,5
Niveau 2	3	1,1
activiteiten en huishouding	4	2
Werkstudenten	3	1
ZZP'ers	2	8

1. zonder directie en ZZP
2. geen zwangerschap
3. IN FTE exclusief werkstudenten/ZZP'ers