

# Jaarverslag 2018

## Kwaliteitsdocument verpleeghuiszorg

Voor u ligt het kwaliteitsdocument van Sint Jozefoord. Hierin wordt teruggekeken op 2018. Er is gekozen voor een visualisatie van het jaarverslag met net zoveel informatie maar toegankelijker om te lezen. Het document is opgebouwd volgens de acht thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. U leest hoe Sint Jozefoord invulling heeft gegeven aan deze thema's in 2018.

Door op onderstaande thema's te klikken komt u op de betreffende pagina, maar u kunt ook door het document scrollen.

### Inhoudelijke thema's



Persoonsgerichte  
zorg- en  
ondersteuning



Wonen en welzijn



Veiligheid



Leren en  
verbeteren van  
kwaliteit

### Rand voorwaardelijke thema's



Leiderschap,  
governance en  
management



Personeels-  
samenstelling



Gebruik van  
hulpbronnen



Gebruik van  
informatie



# Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

“Sint Jozefoord geeft aantoonbare invulling aan vier thema’s van persoonsgerichte zorg en ondersteuning: Compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen”.

Het uitgangspunt van Sint Jozefoord in de zorg en ondersteuning is zoveel mogelijk aansluiten bij wat de cliënt belangrijk vindt. Het levensverhaal van de cliënt is hierin extra belangrijk.

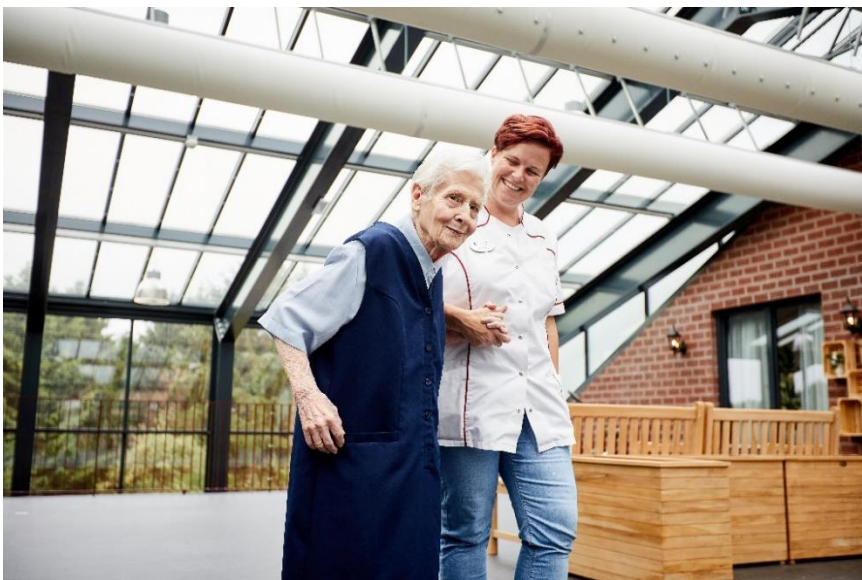
- In 2018 was er meer aandacht voor het cliëntdossier. De wensen en behoeften van de cliënt worden vastgelegd tijdens het eerste gesprek.
- Er is meer aandacht voor een persoonlijk en uniek zorgplan.
- Nieuwbouw locatie Zicht op Nuland is geopend. Kleinschalig wonen staat hierin centraal.
- Kleinschalig wonen betekent meer individuele aandacht voor bewoners.
- Bij Zicht op Nuland wordt zoveel mogelijk belevingsgerichte zorg ingezet.
- Coaching binnen de teams zorgt ervoor dat medewerkers het concept belevingsgerichte zorg verder uitdragen.



kleinschalig wonen:  
zoals thuis



Aandacht voor  
eerste gesprek





# Wonen en welzijn

“Aantoonbaar wordt invulling gegeven aan vijf thema’s: zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam & kleding, familieparticipatie en inzet vrijwilligers”

Bij Zicht op Nuland was het door de nieuwbouw mogelijk om in 2018 extra aandacht te besteden aan de levenskwaliteit van bewoners.

- Een architect heeft onderzoek gedaan naar de invloed van de woonomgeving op de kwaliteit van leven.
- Er wordt zoveel mogelijk uitgegaan van de eigen kracht zodat cliënten zo lang mogelijk vitaal en gezond blijven.
- Bij kleinschalig wonen zijn ter ondersteuning gastvrouwen aangenomen. Zij zorgen voor het thuisgevoel in de huiskamer en dragen bij aan vitalisering en activering door bewoners te betrekken bij het huishouden.
- Aandacht voor de levensgeschiedenis zorgt voor een betere aansluiting van de daginvulling op de behoeften van de cliënt.
- Aantal vrijwilligers: 109.
- Leefcirkels vergrootte de leefomgeving van bewoners door inzet van domotica.



Levensgeschiedenis  
van de cliënt



kleinschalig wonen:  
vitalisering en activering

**109**  
**vrijwilligers**



Leefcirkels



# Veiligheid

“In het kwaliteitshandboek, als aanvulling op het kwaliteitskader, zijn indicatoren voor basisveiligheid opgenomen die iets zeggen over de veiligheid van zorg. De organisatie toont aan van deze indicatoren geleerd en verbeterd wordt ten behoeve van de veiligheid”

De indicatoren voor basisveiligheid zijn opgenomen in de kwaliteitscyclus van Sint Jozefoord.

- Analyse incidentmeldingen door incidentencommissie.
- Inzet deskundige infectiepreventie GGD, alle protocollen zijn geëvalueerd.

## Decubitus

- De specialist ouderengeneeskunde beoordeelt en legt geval van decubitus vast in het cliëntdossier.

*Gemiddeld percentage decubitus in 2018*

<b>Gemiddeld aantal bewoners met decubitus per maand</b>	<b>Aantal bewoners</b>	<b>Percentage</b>
6.83	123	5,56%

## Advance care planning

- De specialist ouderengeneeskunde legt de afspraken rondom het levenseinde van de cliënten vast in het cliëntdossier.

## Medicatieveiligheid

- Medewerkers melden medicatiefouten in het cliëntdossier. De zorgcoördinator bespreekt verbeterpunten en rapporteert aan het managementteam.

*Aantal medicatiefouten 2018*

<b>Totaal aantal medicatie incidenten</b>	<b>Aantal medicatie verstrekkingen</b>	<b>Percentage aantal incidenten/ verstrekkingen</b>
95	684.375	0.014%



- De specialist ouderengeneeskunde organiseerde in 2018 medicatiereviews voor de cliënten met de apotheker.

## Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

- Vanaf november 2018 worden middelen en maatregelen verdeeld in categorieën.

*Toegepaste middelen en maatregelen in november en december 2018*

<b>Categorie</b>	<b>Aantallen</b>
Mechanisch	5
Fysiek	0
Farmacologisch	3
Psychologisch	0
Elektronisch	21
Één op één toezicht	0
In ruimte afzonderen	0
Anders	8
<b>Totaal aantal</b>	<b>37</b>
<b>Totaal aantal cliënten</b>	<b>123</b>
<b>Percentage</b>	<b>30,1 %</b>





# Leren en verbeteren van kwaliteit

“Zorgaanbieders leren en verbeteren door middel van kwaliteitsonderzoeken en legt dit vast in het kwaliteitsplan. Dit kwaliteitsverslag reflecteert op het kwaliteitsplan”.

Sint Jozefoord heeft in een kwaliteitscyclus vastgelegd welke onderzoeken worden uitgevoerd en hoe hiervan wordt geleerd en verbeterd.

- Inzet kwaliteitscommissie voor analyse kwaliteitsindicatoren.
- Interne audits in 2018 voor toetsing van de kwaliteit van cliëntdossiers en het thema hygiëne en infectiepreventie.
- PREZO keurmerk dient als kwaliteitsmanagementsysteem.
- Deelname zelfanalyse kwaliteitskader vanuit het programma waardigheid en trots.
- De klachtenbemiddelaar heeft bemiddeld bij één klacht die naar tevredenheid is opgelost.
- Meerdere lerend netwerken zijn verder ontwikkeld.



Kwaliteitsmanagement  
systeem Prezo



Kwaliteitscyclus  
voor leren en  
verbeteren



Kwaliteitscommissie



# Leiderschap, governance en management

“De zorgorganisatie toont aan hoe leiding wordt gegeven en hoe dit zich verhoudt naar de medewerkers”.

Bij Sint Jozefoord staat de mens centraal en dus ook de medewerkers en vrijwilligers.

- De governance code wordt na wijziging getoetst.
- Vijfde jaar op rij prijs voor beste werkgever.
- Medewerkers beoordeelden de bevoegenheid en tevredenheid met een 8,2, en de betrokkenheid met een 8,9.
- 1x per jaar gesprekken met alle cliënten, of hun familie/mantelzorgers, door de directeur-bestuurder en cliëntenraad.
- Inspiratie- en verbindingdagen met alle medewerkers. Thema's: zo gezond mogelijk werken en hoe word je de beste PG-zorgaanbieder?
- Kennisuitwisseling in meerdere lerend netwerken.
- Uitwerking van de nieuwe privacywet.
- Een start gemaakt met moreel beraad/reflectiegesprekken met zorgmedewerkers.
- Behoud van het religieuze karakter was in 2018 en blijft de komende jaren een aandachtspunt.



Inspiratie en  
verbindingsdagen



Vijfde jaar op rij beste  
werkgever



Toepassing van de AVG



# Personeelssamenstelling

“Organisaties hebben inzicht in de personeelssamenstelling en analyse daarop maakt het mogelijk om de juiste medewerkers in te zetten voor het leveren van goede zorg”.

De managers besteden veel tijd aan het welzijn van de teams.

- Maandelijks overleg door de Verpleegkundige Advies Raad.
- Coaching van zorgmedewerkers op belevingsgerichte zorg, persoonsgerichte zorg en signaalgedrag.
- Scholing op ergonomisch werken, hygiëne en infectiepreventie, kauw- en slikproblemen, scholing in het omgaan met onbegrepen gedrag en scholing van gastvrouwen in gezonde voeding voor bewoners.

<b>Aantal FTE</b>	<b>143</b>	
Niveau 1 zorg en welzijn	15,4	
Niveau 2 zorg en welzijn	16,5	
Niveau 3 zorg en welzijn	52,3	
Niveau 4 zorg en welzijn	4,0	
Niveau 5 zorg en welzijn	0	
Niveau 6 zorg en welzijn	2,3	
Behandelaren en paramedici	0,3	
Overig zorgpersoneel	1,4	
Leerlingen	9,5	
<b>Aantal medewerkers</b>	<b>305</b>	
<b>Aantal vrijwilligers</b>	<b>109</b>	Benchmark
<b>Ziekteverzuimpercentage</b>	<b>4,4%</b>	<b>7,12%</b>
<b>Instroom</b>	<b>23,8%</b>	
<b>Doorstroom</b>	<b>10,8%</b>	
<b>Uitstroom</b>	<b>9,7%</b>	
<b>Ratio personele kosten / opbrengsten</b>	<b>1,23</b>	



Optimale personeelssamenstelling



# Gebruik van hulpbronnen

“De organisatie zet hulpbronnen in die ondersteunend zijn aan de zorg en ondersteuning”

Sint Jozefoord heeft een aantal aanpassingen gedaan in het gebouw van Zicht op Nuland maar ook aanpassingen in bestaande systemen.

- Verdere ontwikkeling elektronisch cliëntdossier.
- Domotica waaronder camerasystemen bij Zicht op Nuland.
- Rooster-, salaris-, personeelsadministratie- systeem vernieuwd en aan elkaar gekoppeld.
- Gestart met N-Care, digitaal medicatie aftekensysteem.
- Medewerkers maken gebruik van tablets op de afdelingen voor het doen van bestellingen en inloggen in het elektronisch cliënten dossier.



Verbetering medicatieveiligheid door  
digitaal aftekensysteem



Inzet domotica





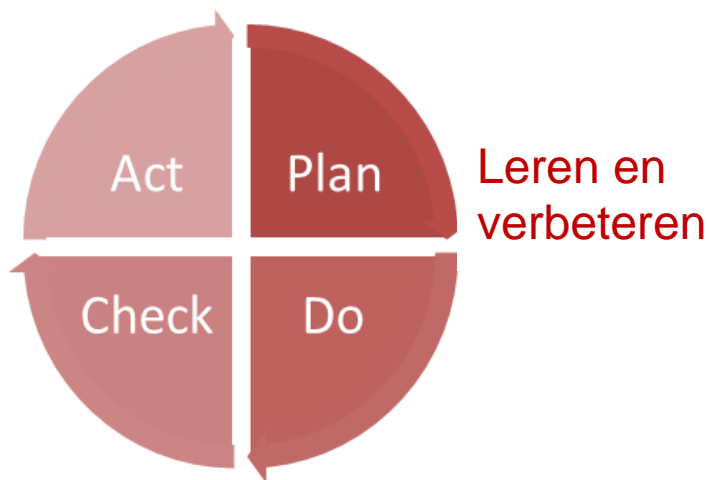


# Gebruik van informatie

“De organisatie meet minimaal één keer per jaar de ervaringen van cliënten”

Sint Jozefoord zet één keer per jaar een cliëntervaringsonderzoek uit onder alle cliënten en contactpersonen.

- Dashboards zijn ontwikkeld voor het aflezen van managementinformatie.
- Gemiddelde score cliëntervaringsonderzoek: 8,8.
- Aanbevelingsscore Zorgkaart Nederland: 8,7, 99% beveelt Sint Jozefoord aan, 18 waarderingen.
- Aangepaste kwaliteitscyclus en format voor managementrapportage.



8,8



Jaarlijks  
cliëntervaringsonderzoek

8,7



Deel uw ervaring