

Kwaliteitsverslag 2020

Voorwoord

2020 is voor alle mensen binnen en buiten Sint Jozefoord en ver daarbuiten een zeer aangrijpend jaar geweest. Veel van onze bewoners en cliënten zijn ziek geworden en een aantal van hen is als gevolg daarvan overleden. Ook zijn er medewerkers ziek geworden en sommigen zijn langdurig uitgevallen.

Volgens de richtlijnen van het RIVM was bezoek van familie en naasten een tijdlang onmogelijk. Daarna werd de bezoekenregeling aangepast. Geplande activiteiten konden niet doorgaan; bewoners, cliënten en medewerkers moesten helaas vaak in quarantaine hun dagen doorbrengen. De komst van het Praathuys maakte het gelukkig mogelijk dat bewoners naasten alsnog op een verantwoorde manier konden ontvangen. Ook hebben onze zorgmedewerkers de zorg in de wijk kunnen blijven verlenen, zij het in eerste instantie in aangepaste vorm.

Het scholen van de medewerkers heeft helaas door Covid-19 vertraging opgelopen.

Medewerkers hebben door de druk op de zorg, maar ook door het feit dat groepsbijeenkomsten niet konden plaats vinden, minder opleiding gehad, dan initieel voorzien.

We realiseren ons dat Covid-19 niet van voorbijgaande aard is. Sint Jozefoord zal hiervoor in overleg met overige zorginstellingen in onze regio passende maatregelen blijven nemen, steeds met het welzijn en de zorg voor onze bewoners en cliënten voor ogen. We hopen en verwachten dat in 2021 en de daarop volgende jaren er meer grip zal komen op het coronavirus en andere virussen. Zodat we met persoonlijke aandacht en zorg onze bewoners en cliënten een warm thuis kunnen blijven bieden.

Marjolein Verstraeten
Directeur-bestuurder

Hierbij presenteren wij het kwaliteitsverslag 2020 van Sint Jozefoord. Het kwaliteitsdocument van Sint Jozefoord is opgebouwd volgens de acht thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. U leest in het huidige kwaliteitsverslag hoe Sint Jozefoord invulling heeft gegeven aan deze thema's in 2020. Waarbij we ook aansluiten op de eisen vanuit het Kwaliteitskader Wijkverpleging.

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

Randvoorwaardelijke thema's



Leiderschap,
governance en
management



Personeels-
samenstelling



Gebruik van
hulpbronnen



Gebruik van
informatie



Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

“De zorgaanbieder geeft aantoonbare invulling aan vier thema’s van persoonsgerichte zorg en ondersteuning: compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen” (Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, Zorginstituut Nederland (ZIN))

Het uitgangspunt van Sint Jozefoord in de zorg en ondersteuning is zoveel mogelijk aansluiten bij wat de cliënt belangrijk vindt en bijdraagt aan de kwaliteit van leven. Het levensverhaal van de cliënt staat hierin centraal. In de thuiszorg staat zelfredzaamheid hoog in het vaandel. De zorg wordt aangepast op wat de cliënt zelf nog kan en wil.

- In 2020 zijn eerst verantwoordelijke verzorgenden en verpleegkundigen (EVV’ers) aangesteld voor het opstellen en onderhouden van cliëntplannen waarin de wensen en behoeften van de cliënt worden vastgelegd aan de hand van zorgdoelen.
- Het levensverhaal wordt door de EVV’ers vastgelegd in de vragenlijst ‘typering cliënt’ en wordt meegenomen in het maken van het persoonlijke en unieke cliëntplan.
- Extra aandacht voor het eerste gesprek door de zorgconsulente in samenwerking met de EVV’er.
- Afdelingen met kleinschalig wonen zijn verder uitgebreid.
- Voorbereidingen zijn getroffen naar meer persoonsgerichte zorg en ondersteuning door een nieuwe organisatiestructuur en (kwaliteits)cultuurverandering.





Wonen en welzijn

“Aantoonbaar wordt invulling gegeven aan vijf thema’s: zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam & kleding, familie-participatie en inzet vrijwilligers” (Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, ZIN)

Bij Sint Jozefoord wordt er zoveel mogelijk uitgegaan van de eigen kracht zodat cliënten zo lang mogelijk vitaal en gezond blijven.

- Activiteiten voor een zinvolle daginvulling zoals yogalessen, dagbesteding, de dagelijkse H. Mis en andere groepsbijeenkomsten zijn door Covid-19 tijdelijk stopgezet of hebben in een andere vorm plaatsgevonden.
- Ondanks Covid-19 is in 2020 altijd voldaan aan de afspraken die met cliënten zijn gemaakt over een schoon en verzorgd lichaam zoals aangegeven in het kwaliteitskader.
- Bij het kleinschalig wonen worden gastvrouwen ingezet om de cliënten een thuisgevoel te bieden, waarbij ze o.a. verantwoordelijk zijn voor de schoonmaak en begeleiding en voorbereiding van de maaltijden ingezet.
- Renovatie van afdeling Boszicht is in maart 2020 afgerond, waarna de verbouwing van de afdelingen Laan- en Berkenzicht is gestart. Het concept kleinschalig wonen wordt ook hier toegepast.
- Door Covid-19 was deels de inzet van vrijwilligers niet mogelijk. Eind 2020 zijn de vrijwilligers persoonlijk benaderd om de verbondenheid met Sint Jozefoord te bestendigen en het vrijwilligerswerk weer te hervatten.
- Vergroten van de betrokkenheid van familie en naasten bij de zorgverlening door digitale toegang tot het cliëntportaal.

116
vrijwilligers



Persoonlijk aandacht



Bijdragen aan creëren van
thuisgevoel

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 dat zij de indicatoren gebruiken om van te leren en te verbeteren” (Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, ZIN)

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

- De nieuwe indicator basisveiligheid ‘aandacht voor eten en drinken’ is geïntegreerd in het cliëntdossier. Hierdoor kunnen de voorkeuren van bewoners op het gebied van eten en drinken op een vaste plek worden vastgelegd.
- Het beleid rondom meldingen incidenten cliënten (MIC) is aangescherpt en opnieuw onder de aandacht gebracht bij de thuiszorg. Dit heeft geleid tot een toename in het aantal meldingen.
- Incidentmeldingen worden door de commissie kwaliteit elk kwartaal geanalyseerd en op basis daarvan geeft de commissie een verbeteradvies aan het management en de zorg.
- Per 1 januari 2020 is de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht. Het Wzd beleid is geïmplementeerd en de Wzd-artsen zijn benoemd. De klachtenregeling is hierop aangepast en Sint Jozefoord heeft een cliëntvertrouwenspersoon toegewezen gekregen.

Advance care planning

De specialist ouderengeneeskunde (SO) legt de afspraken rondom het levenseinde van elke cliënt vast in het cliëntdossier en bespreken de afspraken jaarlijks.

Medicatieveiligheid

In de teamoverleggen is er extra aandacht voor het bespreken van medicatiefouten. De SO organiseerde in 2020 medicatiereviews voor de cliënten met de apotheker.

Opvolging medicatiefouten 2020

Aantal afdelingen waar medicatiefouten zijn gemeld	Aantal afdelingen waar medicatiefouten elk kwartaal met het team worden besproken	Percentage afdelingen waar medicatiefouten 1 x per kwartaal worden besproken met het team o.b.v. de meldingen die zijn gedaan
5	5	100%

Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

Percentage toegepaste onvrijwillige zorg in 2019-2020

Categorie	Onvrijwillige zorg december 2019	Onvrijwillige zorg december 2020
Mechanisch	11%	0%
Fysiek	0%	0%
Farmacologisch (psychofarmaca)	2%	7%
Psychologisch	0%	0%
Elektronisch	13%	0%
Eén op één toezicht	0%	0%
In ruimte afzonderen	0%	0%
Anders	4%	0%



Een uitgebreide analyse van de toegepaste onvrijwillige zorg is te vinden in de bijlage.



Leren en verbeteren van kwaliteit

“Zorgaanbieders leren en verbeteren door middel van kwaliteitsonderzoeken en leggen dit vast in het kwaliteitsplan. Dit kwaliteitsverslag reflecteert op het kwaliteitsplan” (Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, ZIN)

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

- Focus op basis op orde voor de kwaliteit van zorg.
- Inzet commissie kwaliteit voor analyse van kwaliteitsindicatoren en -metingen. Vanaf Q4 2020 neemt de thuiszorg ook deel aan deze commissie.
- Interne audits zijn uitgevoerd op de kwaliteit van de cliëntdossiers en het thema medicatieveiligheid.
- Het PREZO keurmerk is wederom behaald en daarmee gecontinueerd. PREZO dient als kwaliteitssysteem van Sint Jozefoord.
- Er is een nieuwe klachtenbemiddelaar aangesteld. Bij de klachtenbemiddelaar is er één formele klacht ingediend over de verleende zorg.
- Alle medewerkers van de thuiszorg zijn aangesloten bij het kwaliteitsregister van beroepsvereniging V&VN (Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland).



Kwaliteitsmanagementsysteem
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” (Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, ZIN)

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

- De nieuwe directeur-bestuurder is benoemd. Zij start per 1 maart 2021.
- Voorbereidingen getroffen voor een nieuwe managementstructuur, ingaande per 1 januari 2021.
- Verdere ontwikkeling van de langetermijnvisie. Daarin is ook aandacht voor het behoud van het religieuze karakter/identiteit van Sint Jozefoord.
- Jaarlijkse huiskamer- en bewonersgesprekken zijn door Covid-19 niet doorgestaan.
- Start van een nieuw samengestelde verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VVAR) met een betere vertegenwoordiging van de werkvloer.
- Medezeggenschapsregeling en huishoudelijk reglement van de cliëntenraad zijn aangepast n.a.v. de nieuwe wet medezeggenschap in de zorg (Wmcz) en worden begin 2021 vastgesteld.
- Sint Jozefoord heeft een actieve en betrokken Raad van Toezicht (RvT). De commissie Kwaliteit en Veiligheid van de RvT heeft 6 keer per jaar overleg.
- De directeur-bestuurder heeft periodiek overleg met de cliëntenraad (CR), de ondernemingsraad (OR) en met de specialisten ouderengeneeskunde.
- Door Covid-19 is de regionale samenwerking met de VVT-instellingen verder verstevigd. Sint Jozefoord heeft samen met de huisartsen het initiatief genomen voor een cohort-afdeling voor thuiswonenden in de regio.



Langetermijnvisie

Van VAR naar VVAR



Religieuze karakter/identiteit



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” (Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, ZIN)

De toename van de zorgzwaarte binnen Sint Jozefoord en Covid-19 vragen om continue bijsturing van de personele samenstelling en inzet.

- Medewerkers blijven binden en boeien door scholing, (interne) opleidingen en maatwerktrajecten.
- Opleiden en coachen van EVV-ers in methodisch werken met het cliëntdossier.
- Scholing in Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP), slikproblemen en methodisch werken. Als gevolg van Covid-19 zijn een aantal scholingen geannuleerd.
- Extra inzet op teamontwikkeling en -coaching op een aantal afdelingen.
- Kennisuitwisseling vindt doorgang in meerdere (lerende) netwerken, zoals in Regionaal Overleg Niet Acute Zorg (RONAZ), netwerk palliatieve zorg en een kwaliteitsnetwerk.
- Medewerkersonderzoek en inspiratie- en verbindingdagen hebben door Covid-19 niet plaatsgevonden.
- De Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) is uitgevoerd en het daarop gebaseerde plan van aanpak krijgt vervolg, waarbij extra aandacht is voor Covid-19.
- Er is een verzuimanalyse gemaakt, op basis waarvan een plan van aanpak opgesteld om het verzuim structureel terug te dringen.

	2018	2019	2020	
Aantal FTE	143	169	188	
Niveau 1 zorg en welzijn	15,4	28,7	37,4	
Niveau 2 zorg en welzijn	16,5	17,3	17,9	
Niveau 3 zorg en welzijn	52,3	57,2	69,7	
Niveau 4 zorg en welzijn	4,0	2,9	2,2	
Niveau 5 zorg en welzijn	0	0	0	
Niveau 6 zorg en welzijn	2,3	3,4	4,0	
Behandelaren en paramedici	0,3	1,6	2,4	
Overig zorgpersoneel	1,4	1,8	1,3	
Leerlingen	9,5	9,4	9,9	
Aantal medewerkers	305	313	337	
Aantal vrijwilligers	109	116	116	
Ziekteverzuimpercentage	4,4%	4,7%	8,1%	8,0% benchmark 2020
Instroom	23,8%	19,2%	13,7%	
Doorstroom	10,8%	14,1%	17,8%	
Uitstroom	9,7%	20,4%	16,8%	
Ratio personele kosten / opbrengsten	1,23	1,38	1,51	



Gebruik van hulpbronnen

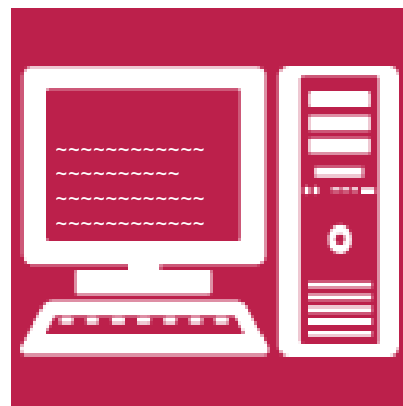
“De organisatie zet hulpbronnen in die ondersteunend zijn aan de zorg en ondersteuning” (Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, ZIN)

Sint Jozefoord zet ook in 2020 technologische middelen in om kwaliteit van zorg en de bewegingsvrijheid en veiligheid van cliënten te vergroten.

- Inzet van domotica, waaronder camerasystemen en GPS-signalering.
- Inzet van middelen die ondersteunen bij een zinvolle dagbesteding, zoals de Joyk empathiepop, Tovertafel en beleefTV.
- Verdere optimalisatie elektronisch cliëntdossier (ECD) en implementatie van het cliëntportaal.



Inzet domotica



Doorontwikkeling
ECD



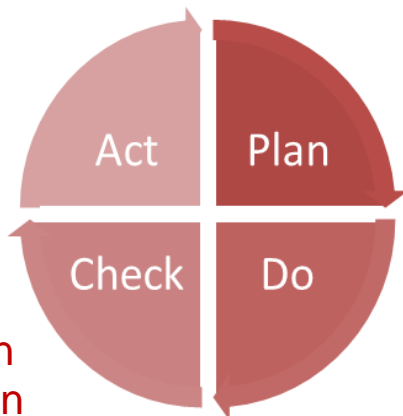
Gebruik van informatie

“De zorgorganisatie meet minimaal één keer per jaar de ervaringen van cliënten” (Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, ZIN)

Sint Jozefoord zet jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit onder alle cliënten en contactpersonen. Omdat de Cliëntenraad dit jaar geen huiskamergesprekken heeft kunnen organiseren, zijn zij betrokken bij het opstellen van de (open) vragen van dit onderzoek. Cliënten van de thuiszorg zijn ook bevraagd op de verplichte vragen van de PREM wijkverpleging.

- Gemiddelde score cliëntervaringsonderzoek: 8,4.
- Gemiddelde score PREM wijkverpleging: 8,7.
- Gemiddelde score Zorgkaart Nederland: 8,9 op basis van 95 waarderingen. De thuiszorg heeft vanaf begin 2020 een eigen webpagina op de ervaringswebsite van Zorgkaart Nederland.
- Doorontwikkeling kwaliteitscyclus en invoering PDCA-format.
- Dashboards zijn in ontwikkeling voor het aflezen van kwaliteits-/managementinformatie.

Continu leren
en verbeteren



Jaarlijks
cliëntervaringsonderzoek

8,4



*Waardering Zorgkaart Nederland:
Wat direct opvalt is de warme omgeving; iedereen groet elkaar, iedereen glimlacht. De manier waarop de vaste medewerkers aandacht schenken en zorg verlenen aan de bewoner maar ook voor de familie is heel fijn.*

Bijlage Analyse onvrijwillige zorg 2020

In de visie van Sint Jozefoord hebben cliënten recht op een prettige woon- en leefomgeving, met maximale vrijheid voor de cliënt. We leveren kwalitatief goede en veilige zorg en volgen de cliënt in zijn/haar normen en waarden. Onvrijwillige zorg past hier niet bij, daarom is Sint Jozefoord al enkele jaren terughoudend in het toepassen van onvrijwillige zorg. De visie van Sint Jozefoord past goed bij de nieuwe wet Zorg en Dwang (Wzd) die op 1 januari 2020 is ingegaan.

Bij Sint Jozefoord wordt er in principe alleen vrijwillige zorg verleend. Er zijn echter situaties denkbaar waarin we bepaalde zorg noodzakelijk vinden om ernstig nadeel te voorkomen, ook al geeft de cliënt (verbaal of door middel van gedrag) aan dit niet te willen. De Wzd geeft regels wanneer deze zorg, ondanks dit verzet, toch gegeven mag worden. De kern van de wet is 'Nee, tenzij'. De wet regelt met een stappenplan dat er alleen onvrijwillige zorg wordt ingezet als er absoluut geen andere oplossing is. Hierbij wordt er regelmatig gekeken of er ook andere, vrijwillige, alternatieven zijn om de cliënt toch te kunnen verzorgen.

Implementatie Wzd

Eind 2019 zijn alle zorgmedewerkers geschoold met betrekking tot de Wzd. Een opfriscursus zal in 2021 plaatsvinden. Als gevolg van het coronavirus is dit een jaar uitgesteld. Begin 2020 is het Wzd-beleid vastgesteld. Binnen Sint Jozefoord is ervoor gekozen om de Eerst verantwoordelijk verzorgenden/verpleegkundigen te benoemen in de rol van zorgverantwoordelijken in het kader van de Wzd. Zij zijn door de zorgcoördinatoren begeleid in hun nieuwe rol. Door het coronavirus heeft deze 'training on the job' enige vertraging opgelopen. De implementatie van de Wzd-module in het ECD is medio 2020 gerealiseerd. In het derde kwartaal zijn alle onvrijwillige maatregelen beoordeeld en omgezet in een Wzd-registratie volgens het stappenplan en vastgelegd in het cliëntplan.

Analyse onvrijwillige zorg 2020

In het kader van de Wzd zijn we verplicht om jaarlijks een analyse op te stellen van de toegepaste onvrijwillige zorg. De analyse wordt een structureel onderdeel van het kwaliteitsverslag. In dit document wordt verslag gedaan van de inzet van onvrijwillige zorg in 2020.

Onvrijwillige zorg 2020 per maand

	jan	feb	mrt	apr	Mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec
Aantal cliënten	27	27	25	23	16	18	16	15	7	6	4	7

In de tabel staan het aantal cliënten waarbij onvrijwillige zorg is toegepast. In het eerste deel van 2020 was er nog wat onduidelijkheid en overlap in de registratie van onvrijwillige zorg. In het derde kwartaal zijn de laatste middelen en maatregelen verwerkt in de Wzd-registratie van het ECD. Dat wil zeggen dat de cijfers van het laatste kwartaal het meest zuiver en daarmee kloppend zijn.

In onderstaande diagram is te zien dat bij Sint Jozefoord in het laatste kwartaal alleen psychofarmaca (medicatie) is ingezet. De Wzd-artsen nemen de cliënten waarbij psychofarmaca wordt ingezet mee in hun gedragsvisites. Deze vinden één keer per twee weken plaats om zo de situatie goed in beeld te hebben en de inzet van psychofarmaca terug te dringen waar kan. Daarnaast lopen de Wzd-artsen één keer per kwartaal een Wzd-visite voor de afdelingen van een andere arts zodat een onafhankelijk iemand kijkt of zaken juist worden toegepast.

