

Crataegus Zorg BV

Kwaliteitsverslag

Dorst, 30-06-2019

Inhoudsopgave Kwaliteitsverslag Crataegus Zorg BV

Zorgorganisatie – Crataegus Woonzorg	2
Kwaliteit en veiligheid	2
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	2
2. Wonen en welzijn	3
3. Veiligheid	3
4. Leren en werken aan kwaliteit	4
Randvoorwaarden	5
5. Leiderschap, governance en management	5
6. Personeelssamenstelling	6
7. Gebruik van hulpbronnen	7
8. Gebruik van informatie	7

Zorgorganisatie – Crataegus Woonzorg

Crataegus Woonzorg is een jonge, zich ontwikkelende en vooral ook lerende organisatie. In 2018 is hard getrokken aan de verdere professionalisering en invulling van het beleids- en kwaliteitskader, het handen en voeten geven aan de PDCA-cyclus en de monitoring daarvan. Parallel daaraan liep de implementatie en certificering voor het kwaliteitssysteem Prezo Care. Het kwaliteitsverslag 2018 zal geschreven worden aan de hand van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg zodat alle onderwerpen aan bod zullen komen.

Kwaliteit en veiligheid

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Crataegus Woonzorg ondersteunt haar klanten bij het verkrijgen van een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven. Het vertrekpunt bij goede zorg is de vraag hoe de klant het leven kan voortzetten zoals hij dat gewend is, of hoe hij wil leven. Belangrijke items daarbij zijn hoe de klant binnen zijn eigen mogelijkheden en beperkingen de dingen kan blijven doen en hoe Crataegus Woonzorg daarbij ondersteuning kan bieden. Afstemmen, oprechte betrokkenheid en klantgericht werken zijn daarbij de kernwaarden.

Crataegus Woonzorg heeft verschillende nieuwe documenten ontwikkeld en toegevoegd in het kwaliteitshandboek. Hierdoor is de zorg verder geprofessionaliseerd en kan er eenduidiger en methodischer gewerkt worden. De documenten die ontwikkeld zijn:

- AVG-uitleg
- Beleidsdocument privacy en informatiebeveiliging in de zorg
- Bewaartermijnen
- Instroom/uitstroom
- Privacyreglement
- Privacyverklaring
- Toestemmingverklaring foto en videomateriaal
- Bereikbaarheid netwerkpartners
- Decubitusprotocol
- Functieomschrijving achterwacht
- Huisdieren
- Inwerkschema nieuwe medewerker
- Valpreventie
- Werkwijze handelen na overlijden
- Checklist nieuwe klant

Sinds 2018 heeft iedere klant van Crataegus Woonzorg binnen 24 uur een voorlopig zorgplan. Deze wordt in eerste instantie gemaakt met de gegevens die vooraf bekend zijn. Binnen 6 weken volgt dan een definitief zorgplan. Ook hebben alle klanten die op leeftijd zijn uitleg gekregen over het document wensen van de klant in de laatste levensfase. De meeste van hen hebben dit document samen met familie (en soms persoonlijk begeleiders) ingevuld en sommige wensen zijn ook al vervuld, zoals een avond muziek verzorgen voor alle klanten en het weerzien met kleinkinderen.

In 2018 is er voor het eerst terminale zorg geboden. Dit tot grote tevredenheid van klant, familie en het zorgteam. Doordat de werknemers altijd in de buurt zijn en dus snel ter plaatse voor zorg of begeleiding wordt die nabijheid ook daadwerkelijk zo gevoeld. Het opschalen van de zorguren blijkt geen probleem binnen de formatie en omdat de betrokkenheid vanuit het team groot is naar betreffende klant en zijn familie wil ook iedereen hieraan bijdragen en meewerken, binnen de professionele kaders van Crataegus Woonzorg. Het is als zeer prettig ervaren dat Crataegus Woonzorg voor de klant ook in de laatste levensfase klaar kan staan, zodat ze niet weg hoeft uit de vertrouwde omgeving.

2. Wonen en welzijn

Bij Crataegus Woonzorg woont een gemengde doelgroep zowel in leeftijd als in zorg- en begeleidingsbehoeften. Inmiddels kan geconcludeerd worden dat deze mix veel positieve effecten heeft op de sfeer in de woonzorgvoorziening. Doordat de behoeften zo verschillend zijn kunnen de klanten juist elkaar tot steun zijn of vanuit een andere invalshoek dingen benaderen en op die manier een verfrissende of verrassende draai geven aan de situatie. Er wordt veel gelachen en er heerst een groot saamhorigheidsgevoel.

Bij de opzet van het wonen is Crataegus Woonzorg ervan uitgegaan dat mensen met een Wajong-uitkering en mensen met AOW zonder aanvullend pensioen bij Crataegus moeten kunnen wonen, in financieel opzicht. Inmiddels kan geconcludeerd worden dat dit ook zeker het geval is.

De gezamenlijke ruimtes op de begane grond hebben steeds meer vorm gekregen en worden inmiddels intensief gebruikt om elkaar te ontmoeten. Voor deze functie is het ook bedoeld en eenzaamheid is voor veel bewoners naar de achtergrond getreden.

Crataegus Woonzorg verzorgt sinds 2015 dagbesteding voor ouderen. Er werd echter gemerkt dat er ook een specifieke groep is binnen Crataegus die niet geheel past binnen deze dagbesteding, met name de klanten met GGZ-problematiek. Voor deze groep is in 2018 een aparte activiteitengroep opgericht, die twee of driemaal per week samen komt en activiteiten onderneemt. Dit om beter af te kunnen stemmen op de behoefte van deze groep gelijkgestemden.

In het kader van familieparticipatie is Crataegus Woonzorg gaan werken met een gedeelde agenda met enkele klanten en/of familie. Dit zorgt voor een duidelijke afstemming en transparantie in het onderlinge contact en wordt door zowel familie als zorgteam als zeer prettig ervaren. Het inzien van de rapportages als mogelijkheid is doorgeschoven naar 2019.

De hoge eisen die destijds aan het gebouw gesteld zijn werpen inmiddels haar vruchten af. Klanten merken dat hun appartement zeer goed geïsoleerd is, qua geluid maar ook qua klimaat. De radiator/airconditioning zorgt voor extra comfortgevoel. Ook blijkt in 2018 de energierekening lager uit te vallen voor de klanten dan verwacht. Dit door de teruggave via de zonnecollectoren.

3. Veiligheid

Crataegus Woonzorg doet er alles aan om vermijdbare schade bij klanten zoveel mogelijk te voorkomen en om te leren van veiligheidsincidenten. Er wordt altijd in dialoog getreden met de klant en zijn familie over de spanning die kan ontstaan tussen persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant, en persoonlijke veiligheid en risico's aan de andere kant. Voor elke gebeurtenis in de zorg of begeleiding die heeft geleid, of had kunnen leiden tot schadelijke gevolgen voor de klant, de medewerker of andere betrokkenen bij het incident, wordt er een MIC-melding gedaan.

De MIC-commissie is in 2018 iedere maand bij elkaar gekomen om de verschillende meldingen te bespreken. Er heerst een goede meldcultuur waarbij het zorgteam inziet dat melden ervoor zorgt dat er geleerd kan worden van fouten.

Het aantal meldingen was 69 in totaal waarvan 25 medicatiefouten en 24 valincidenten, de overige verdeeld over de volgende soorten:

- Agressie-incident verbaal,
- Agressie-incident non-verbaal,
- Fysiek letsel,

Er zijn geen datalekken geweest. De meest voorkomende of meest urgente meldingen zijn besproken in het werkoverleg en gemeld bij Raad van Toezicht.

Bij iedere klant die in zorg is ligt op het appartement een insteekmapje met het meest recente medicatieoverzicht. Dit voor het geval bv de ambulance ter plaatse is en wil weten welke medicatie de klant gebruikt. Als Crataegus deze medicatie niet in beheer heeft dan zijn ze toch altijd op de hoogte van de juiste informatie.

In augustus 2018 is er een decubitusprotocol opgesteld waarin ook staat geschreven dat Crataegus Woonzorg samenwerkt in deze met Q-Care.

Het document Vrijheidsbeperkende maatregelen is aangepast in het handboek. Er staat in beschreven dat Crataegus Woonzorg geen vrijheidsbeperkende maatregelen toepast, behalve in het geval van een bewegingssensor, bedrek of GPS-alarm. Dit dan altijd op vraag van klant of familie en in zeer nauw overleg met hen en nadat het beschreven staat in het zorgplan.

Het werken met bewegingssensoren en GPS-alarmzenders bij de klanten met dementie werkt afdoende en deze groep klanten blijken bij Crataegus veilig te kunnen wonen met deze technologische hulpmiddelen, ook al is Crataegus een open setting.

4. Leren en werken aan kwaliteit

Crataegus woonzorg heeft betreffende het kwaliteitsmanagementsysteem bewust een keuze gemaakt voor het toen nog nieuwe, in ontwikkeling zijnde, Prezo Care systeem van Perspekt. Dit kwaliteitssysteem heeft een sector overstijgend karakter en is daarmee geschikt voor zowel de VV- als VG-sector. Crataegus Woonzorg was toegetreden tot de Pilot voor Prezo Care die in september 2018 tot implementatie van het kwaliteitssysteem heeft geleid, waarbij het keurmerk met zeer goed resultaat is behaald. Verschillende conclusies uit het rapport:

“De auditoren stellen vast dat medewerkers blij geven van een grote passie en betrokkenheid voor de bewoners, waarbij het bieden van zorg en het welzijn van de bewoner in goede handen is en als belangrijkste taak wordt opgevat”.

“De formele zorg is goed geregeld (o.a. informatiemap, medische dossiers, zorgplan, zorgregistraties en cliënt dossiers)”.

“Bewoners zijn zeer tevreden over de zorg en het leven in het wooncomplex en ervaren medewerkers en vrijwilligers als professioneel, hartelijk en positief”.

“De bewoners ervaren daadwerkelijk nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip en medewerkers proberen zo goed mogelijk de eigen levensstijl van een bewoner te honoreren”.

“Iedere dag wordt samen steeds weer gezocht naar een optimale zorgbalans tussen alle bewoners. Hierbij worden indien gewenst de gebruikelijke grenzen van de zorg opgerekt (bijvoorbeeld: om het mogelijk te maken de laatste levensfase thuis door te brengen), waarbij men oog houdt voor het evenwicht met de zorgverlening aan de overige bewoners”.

“De teamcultuur is gericht op samenwerking, prettig en gemoedelijk, waarbij men elkaar positief stimuleert en waardeert en men probeert om daarnaast ook kritisch te blijven naar elkaar. Specifieke zorgdilemma’s en casuïstiek worden gedeeld en besproken in het werkoverleg en intervisiemomenten”.

“Vaak worden ook hiervoor vakspecialisten uitgenodigd, bijvoorbeeld: psychopathologie, dementiecoach, stervensbegeleiding”.

“Crataegus kenmerkt zich door een Brabantse gastvrije, gemoedelijke cultuur”.

“De auditoren hebben een positieve indruk van de huidige cultuur en de onderlinge samenwerking”.

“Positieve interactie, opbouwende gesprekken en een hoge mate van openheid over de dagelijkse gang van zaken zijn kenmerkend. Crataegus biedt zorg die voldoet aan de formele kwaliteitscriteria (wet- en regelgeving) met persoonlijke aandacht, respect, oog en oor voor de bewoner en zijn zorg behoefte”.

“De documenten en registraties in het kader van de wet- en regelgeving zijn, gelet op de startsituatie, op orde en de leden van het team werken goed samen met collega’s en netwerkpartners, waarbij zij dilemma’s signaleren en met elkaar bespreken”.

“De auditoren willen tot slot nog vermelden dat Crataegus in korte tijd een indrukwekkende start heeft gemaakt”.

In het laatste kwartaal van 2018 is het kwaliteitsplan van 2019 geschreven en zijn nieuwe verbeterpunten vermeld. Op deze manier wordt nu zichtbaar dat de PDCA-cyclus in werking is getreden.

In 2018 zijn de medewerkers allen bijgeschoold in reanimatie en levensreddende handelingen, brandinstructie en –ontruiming. Ook is het team bijgeschoold in verstandelijk beperkte zorg en psychopathologie. Er zijn verschillende symposia gevolgd zoals Palliatieve zorg. Ook kreeg het team bijscholing van een dementiecoach vanuit Waardigheid en Trots.

Crataegus Woonzorg vormt samen met Stichting Pim en Thuiszorg Groot Brabant een lerend netwerk. Met stichting Pim is er ieder kwartaal overleg geweest en iedere maand zijn er gezamenlijke activiteiten gepland. Met Thuiszorg Groot Brabant zijn er geregeld bijeenkomsten geweest voor collegiaal overleg, met name betreffende thuiszorgaangelegenheden, zoals bv indiceren of specialistische zorg.

Randvoorwaarden

5. Leiderschap, governance en management

Als maatschappelijk ondernemer heeft Crataegus oog voor de volgende aspecten:

- De klant blijft onder alle omstandigheden centraal staan,
- Doelmatig en netjes omgaan met maatschappelijk geld,
- Wetten, eisen en reglementen worden in volle omvang gerespecteerd.

Verantwoording wordt afgelegd middels kwartaalverslagen door Raad van Bestuur aan Raad van Toezicht aan de hand van de toezichtvisie en het informatieprotocol dat is opgesteld door voorzitters van Raad van Bestuur en Raad van Toezicht.

In 2018 heeft er een wisseling plaatsgevonden in de Raad van Toezicht. Rian Broks heeft afscheid genomen door een te drukke agenda en Maryl van Ginderen heeft haar opgevolgd. Beide personen zijn financieel onderlegd.

Wat betreft de visie van Crataegus kan vermeld worden dat in het rapport van Prezo Care duidelijk werd benoemd dat ondanks dat Crataegus Woonzorg nog niet lang bestaat ze toch al een zeer duidelijk visie hadden die voelbaar en tastbaar was op de werkvloer.

Wat betreft manier van leidinggeven stond de volgende tekst in het rapport van Prezo Care:

“Positieve interactie, opbouwende gesprekken en een hoge mate van openheid over de dagelijkse gang van zaken zijn kenmerkend. De zorginhoudelijke leidinggevende participeert actief in de instelling, geeft het voorbeeld, is toegankelijk en benaderbaar en samen met haar partner staan ze voor hun vernieuwende zorgvisie.”

Overleg met de Cliëntenraad heeft in 2018 vier keer plaats gevonden, namelijk ieder kwartaal. De Raad van Toezicht is twee keer bij elkaar gekomen. Tussen de overleggen door, heeft de Raad van Bestuur de raden op de hoogte gehouden met kwartaalverslagen en in het geval van een bijzondere gebeurtenis. De Raad van Toezicht heeft daarnaast de notulen van de Cliëntenraad en de MIC-commissie ontvangen.

Crataegus Woonzorg realiseert zich terdege dat zij door de kleinschaligheid juist zeer nauw betrokken moeten zijn bij netwerkpartners om zo optimaal mogelijke kwaliteit van zorg te kunnen bieden. In 2018 heeft Crataegus gewerkt aan de versteviging van deze contacten. Deze ruimte was er eerder niet omdat zij toen vooral op de innerlijke processen gericht was. In 2018 is er persoonlijk contact en overleg geweest met ouderenspecialisten, huisartsen, GGZBrebreg, Amarant, casemanager Dementie, Thebe Thuiszorg en Thuiszorg Groot Brabant. Voor de specialistische zorg kunnen wij op de laatste twee genoemde organisaties terugvallen.

6. Personeelssamenstelling

Vanaf de start van Crataegus Zorg heeft invulling met voldoende en voldoende gekwalificeerd personeel op de voorgrond gestaan. Hierdoor is er een team samengesteld van twaalf gediplomeerde werknemers, aangevuld met vrijwilligers, leerlingen en stagiaires. Het aantal FTE is +/- 10 op de zorg en +/- 4 op de dagbesteding. Dit is inclusief zorgondersteuners en taxivervoer.

Verpleegkundigen	5: waarvan 2 niveau 5 en 3 niveau 4
Verzorgenden/Leerlingen	5: waarvan 4 niveau 3, 1 niveau 4 (zorg en welzijn)
Activiteitenbegeleiders	2
Vrijwilligers	9
Leerlingen (BBL)	1 II verzorgenden IG/ Maatschappelijke Zorg
Stagiaire	1

De medewerkers hebben samen ruime ervaring in de psychiatrie, verstandelijk beperkte zorg en in de verpleeghuiszorg.

In 2018 is er uitbreiding geweest van 2 FTE. 1 verpleegkundige niveau 5 en 1 verzorgende IG. Als specifieke kwaliteit haalde Crataegus daarmee een aandachtsfunctionaris voor kwaliteit in huis en een extra specialisme betreffende dementiezorg.

Verder blijkt de samenstelling in 2018 een juiste te zijn geweest met een gemiddeld hoog niveau, maar wordt dit als prettig ervaren omdat de organisatie nog jong is en voorbereid wil zijn op complexe situaties die nog niet voorzien kunnen worden.

Crataegus Woonzorg is in de nacht gaan werken met studenten die een zorgopleiding volgen (slaapdienst). De zorgondernemer van Crataegus is achterwacht op die momenten. Daardoor kan de kwaliteit geborgd blijven terwijl er efficiënt met de financiële middelen wordt omgegaan.

In 2018 is er geen personeelsverloop geweest. Alleen uitbreiding zoals al beschreven.

In 2018 is ook beleid op ziekteverzuim gemaakt. Het ziekteverzuim bij Crataegus Woonzorg was in 2018 2,56 %.

In 2018 is de achterwachtfunctie officieel gemaakt door middel van een protocol. Hierin staat beschreven wat de taken van de achterwacht zijn en is bepaald welke verpleegkundigen binnen het team van Crataegus deze rol kunnen vervullen. Op deze manier is de rol van de zorgondernemer minder kwetsbaar geworden wat als wenselijk wordt ervaren.

7. Gebruik van hulpbronnen

Als kleinschalige organisatie, waarbij alles om het ondersteunen van de klant gaat, is er soms ook zelf ondersteuning nodig. Zo worden er diensten afgenomen bij Decura, om ervoor te zorgen dat de (cliënt)administratie op orde is, daarnaast houdt Decura Crataegus Woonzorg op de hoogte van wet- en regelgeving indien dat nodig is.

In 2018 is Crataegus lid geworden van de BVKZ, branchevereniging voor kleine zorgaanbieders. En heeft hierdoor al verschillende informatieve bijeenkomsten bijgewoond.

Wat betreft de technologische hulpbronnen: zie eerder in het verslag.

In 2018 hebben we bewust de keuze gemaakt om een administrateur voor 1 dag in de week in loondienst te nemen zodat we minder externe krachten hoeven in te huren.

8. Gebruik van informatie

Bij Crataegus Woonzorg wordt zoveel mogelijk gericht geregistreerd, met het doel om hieruit nuttige beleids- en stuurinformatie te kunnen destilleren. Crataegus Woonzorg ziet het dan ook als een uitdaging om informatie te halen uit hetgeen geregistreerd wordt. Registreren vormt zo nooit een doel op zich.

Zorgkaart Nederland is door 16 personen ingevuld met een gemiddelde score van 9.5.

Crataegus heeft de website aangepast en introductiefilmpjes laten maken die een inzicht geven van Crataegus. We merken dat ze veel bekeken worden.