



Kwaliteitsverslag 2021

Opgesteld in juni 2017

Bijgesteld in juni 2018

Bijgesteld in juli 2019

Bijgesteld in April 2020

Bijgesteld in maart 2021

Bijgesteld op april 2022

Inhoudsopgave

	pagina
1. Inleiding	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Missie	3
1.3 Visie	3
1.4 Besluitvorming	3
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
3. Wonen en welzijn	6
4. Veiligheid	7
5. Leren en werken aan kwaliteit	9
6. Leiderschap en management	11
7. Personeelssamenstelling	11
8. Gebruik van hulpbronnen	12
9. Gebruik van informatie	13

1. Inleiding

Gooiendaag Zorg voor Ouderen is in januari 2013 opgericht door Ruud Leijssen en Petra Leijssen-Versteegen. Naast de ouderendagbesteding zijn ze in juli 2016 gestart met Gooiendaag Wonen. Het is een kleinschalige woonvoorziening voor ouderen in Horst aan de Maas. In juli 2020 is er een uitbreiding gekomen bij Wonen. Wonen in Gooiendaag betekent huiselijkheid en geborgenheid. De groep is klein en in iedere woning kunnen uit 9 bewoners wonen. Iedere woning heeft zijn eigen team van deskundige en professionele verzorgenden, ondersteund door betrokken vrijwilligers. Bij Gooiendaag wonen ouderen die een WLZ-indicatie hebben vanaf VV 5.

1.1 Aanleiding

Het kwaliteitsverslag van Gooiendaag Wonen is geschreven naar aanleiding van het kwaliteitskader voor Verpleeg -en verzorgingshuizen in Nederland. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is als kwaliteitstandaard opgenomen in het wettelijke Register van het Zorginstituut. Dit Register maakt zichtbaar wat zorgaanbieders, cliënten en zorgverzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is en vormt de basis voor toezicht en verantwoording. In het kwaliteitsverslag wordt zichtbaar op welke manier Gooiendaag en de medewerkers zorg dragen voor een optimale zorg, verzorging en begeleiding van de bewoners.

1.2 Missie

De missie van Gooiendaag is het verlenen van goede, professionele zorg en begeleiding aan ouderen, in een huiselijke en geborgen omgeving

1.3 Visie

Gooiendaag heeft als visie elke bewoner te zien als individu waardoor een ieder de zorg, aandacht en begeleiding krijgt die hij/zij nodig heeft. Wij richten onze aandacht en tijd zoveel mogelijk op onze bewoners en houden onze administratie zo compact mogelijk.

1.4 Besluitvorming

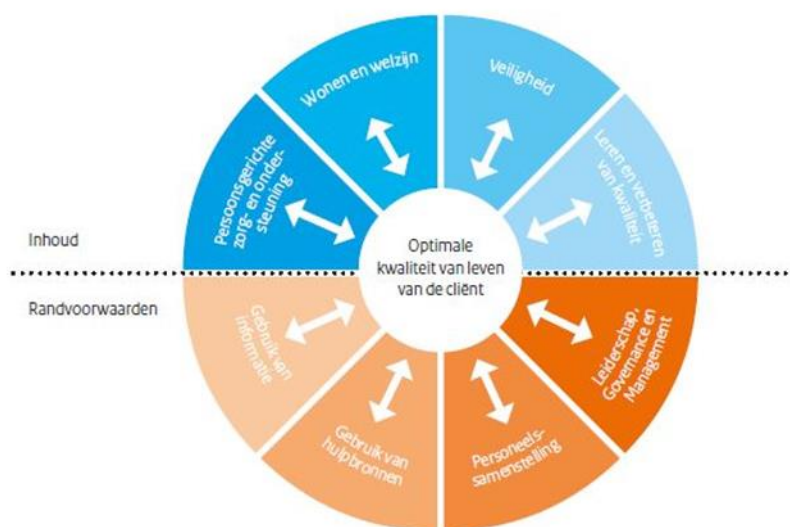
Gooiendaag zal elk jaar een kwaliteitsverslag uitbrengen. Het document zal op onze website vermeld staan waardoor deze door iedereen kan worden ingezien.

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van de bewoner zo optimaal mogelijk te laten zijn. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt van Gooiendaag betrokkenheid en deskundigheid om zorgverleners te ondersteunen bij het verstaan van de bewoner. Hiertoe heeft de zorgverlener een stimulerende en veilige werkomgeving nodig binnen Gooiendaag en tijd om dit uit te voeren.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, te weten:

1. **Compassie:** de bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip;
2. **Uniek zijn:** de bewoner wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt;
3. **Autonomie:** voor de bewoner is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatst levensfase;
4. **Zorgdoelen:** iedere bewoner heeft vastgestelde afspraken over (en inspraak bij) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.



Figuur 1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg

2.1 Uitkomsten op de plannen en acties

COVID-19

Vanwege COVID-19 is in 2021 wederom veel focus komen te liggen op beleid hiervan:

- In begeleiden en verzorgen van de bewoners. Continu afwegen in beleid. Hoe kun je kwaliteit van zorg en leven bieden binnen de veilige grenzen. Er is in de overwegingen continu meegenomen hoe individu lichamelijk en geestelijk welzijn zo hoog mogelijk kon zijn.
- Begeleiden van verwanten. Iedere keer meenemen in veranderd beleid. Luisteren naar hun zorgen. Samen kijken naar humane oplossingen voor hun verwant.

Intern cliëntwaarderingsonderzoek

- Individuele gesprekken met families van bewoners waren in 2021 weer meer mogelijk. Dus is dit ook opgepakt. Tijdens deze gesprekken is ook het cliëntwaarderingsonderzoek gedaan, waar een gemiddeld cijfer van 8,5 uit kwam.

Protocollen/procedures/processen

- 21 oktober 2021 is de Rie uitgevoerd. Er is getoetst op compleetheid, betrouwbaarheid en actualiteit. Conclusie is dat de RI&E compleet is. Adhv bezoek bij de locaties, de rondgang en de daar gehouden interviews is geconcludeerd dat de RI&E betrouwbaar is. En de RI&E is als actueel te bestempelen.
- In 2021 is er een kwaliteitsplan opgesteld.
- Medio 2021 is Gooiendaag zorg gaan leveren vanuit ZIN Volledig Pakket Thuis. Daarop is ook een cliëntenraad, Raad van toezicht en Raad van bestuur samengesteld.

Informatieavonden

- Petra Leijssen (directrice van Gooiendaag) en Petra Lucassen (zorgcoördinator van Gooiendaag Wonen) zijn beide initiatiefnemers en bestuursleden van het Alzheimer Café in Horst. Sinds 2021 is ook Annette Hoeijmakers (werkzaam bij Gooiendaag als verzorgende) bestuurslid van het Alzheimer Cafe. Elke maand vindt er een informatieavond plaats met verschillende interessante thema's betreffende Alzheimer.
- 2 keer per jaar hebben wij een bijeenkomst met alle 1^e contactpersonen van de bewoners. Hier worden eventuele veranderingen in zorgland besproken alsook veranderingen binnen Gooiendaag. Mocht er tussentijds belangrijke zaken besproken moeten worden, wordt er een extra bijeenkomst ingepland. Eind 2021 nog een bijeenkomst kunnen houden vanwege versoepeling regels COVID-19

Scholing

- Wij hebben met opleidingscentrum Ocean Ambulancezorg Limburg Noord BV een overeenkomst. Zij verzorgen de trainingen voor onze medewerkers indien nodig. Mocht er een scholing tussendoor noodzakelijk zijn, dan is er een afspraak dat binnen één week de scholing gedaan kan worden.
- Personeel blijft 3 jaar bekwaam en bevoegd, mits ze de handelingen met regelmaat uitvoeren. Dit betekent dat wij in 2019 weer diverse trainingen hebben gevolgd. Dit betreft medicatie, handhygiëne, subcutaan spuiten, bloedglucosewaarde bepalen, insuline spuiten.

3. Wonen en welzijn

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naaste(n), en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. De zorg van lichaam en geest van de bewoner en de woon- en leefomgeving spelen een grote rol als het gaat om de kwaliteit van leven. In dit hoofdstuk worden de vijf thema's besproken die horen bij wonen en welzijn en op welke wijze Gooiendaag hier oog voor heeft.

De vijf thema's zijn:

1. Zingeving
2. Zinnvolle tijdsbesteding
3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding
4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
5. Wooncomfort

3.1 Uitkomsten op de plannen en acties

Enkele zaken waar wij in 2021 verbetering in hebben aangebracht zijn:

- Ad.1 Zingeving: in 2020 kon kapelaan vaker niet komen vanwege regelgeving COVID-19. Eind 2021 dit weer op kunnen pakken en wordt als zeer waardevol ervaren.
- Ad.2 Zinnvolle tijdsbesteding: er zijn 3 muziekmiddagen georganiseerd en 2 huifkartochten voor de woningen. Omdat we het jaar daarvoor bijna niets konden doen is dit als een enorme meerwaarde ervaren.
- Ad.3 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding. Op dit punt zijn in 2021 geen verbeterpunten naar boven gekomen.
- Ad.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers. Tijdens onze half jaarlijkse evaluaties wordt met bewoner en hun naaste ook naar hun tevredenheid m.b.t. bovenstaande thema's gevraagd. Eind 2021 kwam tijdens dit overleg naar voren dat een digitaal systeem wenselijk is waar familie thuis in kan lezen. Dit wordt in 2022 opgepakt. Enkele familieleden gaven aan dat ze

graag meer informatie willen over ziektebeelden. Dit omdat bijv. een Alzheimercafé ook dicht is tijdens COVID-19. Hiervoor is gezorgd binnen de woning.

- Ad 5 Wooncomfort. op badkamer is voor meer privacy gezorgd, daar douchegordijnen geplaatst. Tussen de 2 woningen is een kamertje gerealiseerd waar bewoners zich terug kunnen trekken om minder prikkels te ervaren.

4. Veiligheid

Werken aan kwaliteit gaat uit van professionele standaarden en richtlijnen. Deze zijn zodanig ingericht dat er preventief wordt gehandeld aan de basisveiligheid van onze bewoners. De lijn tussen de persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant, en de persoonlijke veiligheid aan de andere kant is erg dun. Door preventief te denken en goed te communiceren worden deze beslissingen genomen. Het is vanzelfsprekend dat deze beslissingen maatwerk zijn in samenspraak met de specialist ouderengeneeskunde.

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vier relevante thema's rondom basisveiligheid benoemd:

1. Medicatieveiligheid
2. Decubituspreventie
3. Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen
4. Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Medicatieveiligheid

In 2021 zijn er 5 incidenten gemeld.

- 3x medicatie : dit ging om één bewoner waar medicatielijst enkele weken niet goed geleverd werd door apotheek. Waardoor daar fout insloep.
Actie: coördinator heeft contact gehad met apotheek. Zij hebben dingen in systeem veranderd waardoor fout in toekomst niet meer gemaakt kan worden.
- 2x valincident bij 1 bewoner. Bewoner heeft vergevorderd Parkinson waar valgevaar groot is. Hierin wordt bewust een risico genomen dat vallen aanwezig is. Bewoner heeft erg de behoefte om nog zelf te bewegen en we willen haar op dit moment niet verder beperken in bewegingsvrijheid.

Decubituspreventie

In 2021 zijn er bij 2 bewoners decubitus geconstateerd. Hierop is meteen actie ondernomen door wondprotocol te maken en AD matrassen aan te schaffen. In dit traject zijn er meerdere matrassen uitgeprobeerd om te kijken wat er per bewoner het beste past.

Aangezien wij de bewoners dagelijks verzorgen, wordt gevaar op decubitus direct gesignaleerd en indien nodig naar gehandeld. Binnen Gooiendaag Wonen werken medewerkers met ervaring op wondverpleging, tevens kunnen we de praktijkondersteuner om advies vragen. Er wordt ter plekke een wondprotocol op maat gemaakt indien nodig.

Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

Binnen Gooiendaag proberen wij zo min mogelijk vrijheid beperkende maatregelen te treffen. Maar in sommige gevallen is vrijheidsbeperking onvermijdelijk. Gooiendaag is geen BOPZ- instelling. Dat wil zeggen dat de Wetgeving zoals de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) wordt nageleefd.

In 2021 zijn er enkele vrijheid beperkende maatregelen getroffen. Dit betreft:

- Bewegingsmelders bij 13 bewoners.
- Deuralarm op alle slaapkamerdeuren
- Bedeekken omhoog bij 6 bewoners
- Medicijnen liggen in een gesloten kast met slot.

Al deze maatregelen zijn getroffen in het kader van veiligheid. Afbouw op deze vrijheid beperkende maatregelen is waarschijnlijk niet mogelijk aangezien het gaat om bewoners met dementie. Zodra een bewoner verzet toont op een van deze maatregelen zullen wij kijken naar een eventueel alternatief.

Alle vrijheid beperkende maatregelen staan per bewoner beschreven in hun eigen zorgleefplan en wordt ieder half jaar geëvalueerd, bekeken of afbouw mogelijk is. Of eerder als eerder nodig is.

Preventie van acute ziekenhuisopnamen

in 2021 zijn er 1 gevallen geweest waarbij er sprake is geweest van een acute ziekenhuisopname. Dit betrof een bewoner met ernstige COPD die vanwege luchtwegen tijdelijk zuurstof nodig had

Hoewel letsel bij bewoners met een acute ziekenhuisopnamen niet te vermijden is, is Gooiendaag op de volgende manier bezig om een acute ziekenhuisopname te voorkomen:

- Actueel houden van het zorgleefplan, daarmee is altijd inzichtelijk welke zorg de bewoner precies nodig heeft en welke afspraken er gemaakt zijn over bijv. beddeken, aantrekken van de juiste schoeisel en met welke hulpmiddel de bewoner zich verplaatst
- Actueel houden van het zorgleefplan door regelmatig te evalueren. Het zorgleefplan wordt minstens 2x per jaar ondertekend door bewoner en/of vertegenwoordiger.
- Na een acute ziekenhuisopname evalueren we het voorval om herhaling te voorkomen. Eventuele aanpassingen worden gedaan.

5. Leren en werken aan kwaliteit

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop zorgverleners en zorgorganisaties in de verpleeghuiszorg op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor cliënten. daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Kwaliteitshandboek

Gooiendaag beschikt over een kwaliteitshandboek. Deze wordt regelmatig geactualiseerd op kwaliteit.

Kwaliteitsverslag

Gooiendaag zal ieder jaar een kwaliteitsverslag uitbrengen, welke is gebaseerd op de inhoud van het kwaliteitshandboek. De vaststelling van het kwaliteitsverslag zal gebeuren door Ruud en Petra Leijssen. Uiterlijk 1 juli 2022 zal het volgende kwaliteitsverslag verschijnen op de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Aangezien Gooiendaag een kleine onderneming is, is de directie nauw betrokken bij alle gasten, bewoners en medewerkers. Zij komen wekelijks bij Gooiendaag Wonen op bezoek. Er wordt dan met de zorgcoördinator, medewerkers en bewoners gepraat. Ook hebben de medewerkers de kans om vragen te stellen. Op deze manier worden medewerkers op de hoogte gehouden van de beleidsvoering, krijgt de directie feedback en zien ze met eigen ogen hoe het gaat met de bewoners en medewerkers.

Daarnaast is er jaarlijks een voortgangsgesprek tussen medewerker en directie.

Onderwerpen die aan bod komen zijn:

Hoe gaat het met je? Loop je ergens tegenaan? Wat zou je nog willen? Wat kun jij hier aan doen en hoe kunnen we je helpen?

Deel uitmaken van een lerend netwerk

Petra Leijssen (directrice) en Petra Lucassen (zorg coördinator) zijn initiatiefnemers en bestuursleden van het Alzheimer Café Horst aan de Maas. Ook heeft Petra Leijssen zich aangesloten bij een werkgroep bij de gemeente Horst aan de Maas om de gemeente dementievriendelijker te maken. Om een dementievriendelijke gemeenschap te creëren en het vergroten van kennis rondom dementie is er een cursus ontwikkeld "train de trainer". Hieraan hebben 2 medewerkers en directie meegedaan waardoor zijn nu in staat zijn trainingen te geven aan organisaties, verenigingen of sportclubs.

Hulpbronnen

Binnen Gooiendaag kunnen we expertise binnen halen, indien dit wenselijk is binnen een situatie. Denk aan fysio, ergo, geriatrische fysio, specialist ouderengeneeskunde, medisch pedicure, en diëtiste.

1 maal de 2 weken komt verpleegkundig specialist om lopende zaken van bewoners door te nemen.

Minimaal 1x per jaar zitten we met de apotheker om alle medicatielijsten door te nemen en te kijken of er iets aangepast moet worden. En of er eventueel medicatie van lijst af kan. Daarnaast evalueren we samenwerking.

6. Leiderschap en management

Aangezien Gooiendaag een kleine onderneming is, is de directie nauw betrokken bij alles. De lijnen zijn hierdoor erg kort waardoor de communicatie vlot en soepel verloopt. Petra Leijssen is geschoold op personeel en organisatie.

Bij Gooiendaag Wonen is Petra Lucassen zorg coördinator. Zij heeft tussentijds veel contact met de directie en koppelt dit terug naar de medewerkers.

7. Personeelssamenstelling

Binnen Gooiendaag Wonen werken eind 2021 43 medewerkers. Tevens hebben wij 2 stagiaires en 7 vrijwilligers. De leeftijden van de verzorgende en helpende is tussen de 19-60 jaar.

Funcities	Aantal
Verzorgende IG niveau 3/4	22
Helpende niveau 2	7
Leerling	1
Stagiaires	2
Vrijwilligers	7
Zorgcoördinator	1
HRM Gooiendaag	2
Administratieve ondersteuning Gooiendaag	1

Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Tijdens de dag- en avonduren zijn minimaal drie medewerkers aanwezig, dit betreft minimaal 1 verzorgende niveau 3/4 en 2 helpende niveau 2. Tijdens de nacht is er 1 verzorgende aanwezig. De directie, Ruud en Petra Leijssen wonen tegenover Gooiendaag Wonen en kunnen direct ingeschakeld worden bij noodgevallen. (achterwacht) Vrijwilligers en stagiaires hebben eenvoudige zorgtaken en zorgen daarnaast voor een gezellige en zinvolle dag invulling voor onze bewoners. De extra aandacht die zij kunnen geven is veel waard!

Er wordt met regelmaat gekeken of rooster nog dienend is voor de bewoners. Anders wordt de dienstenstructuur aangepast. Bewoners zijn leidend in het rooster, daarna wordt er natuurlijk ook gekeken of dit werkzaam is voor personeel. Er wordt geschoven totdat er voor iedereen werkzaam is.

Specifieke kennis, vaardigheden

Er is altijd iemand fysiek aanwezig die de kennis en vaardigheden heeft om in de zorgvragen en behoeften van de bewoners te voorzien. De medewerker is bevoegd en bekwaam voor de vereiste zorgtaken. Tijdens de nachturen kan de achterwacht gebeld worden voor overleg en/of ondersteuning. Tevens is de huisartsenpost 24/7 bereikbaar en oproepbaar.

Reflectie, leren en ontwikkelen

De medewerkers van Gooiendaag Wonen krijgen scholing van een extern opleidingsinstituut. Ocean Ambulancezorg Noord Limburg. Zowel de medewerkers niveau 2,3 en 4 als de zorgcoördinator worden hier geschoold.

Werkoverleg vindt 1x in de 4 weken plaats voor alle medewerkers. Medewerkers krijgen periodiek een evaluatiegesprek met hun leidinggevende waarin ook de competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde komen. Bij zorg gerelateerde vragen kan de zorgcoördinator worden gevraagd voor advies.

Medewerker vertrouwenspersoon

Gooiendaag heeft 1 vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen (VPO). Medewerkers kunnen op vertrouwelijke wijze van gedachten wisselen over ongewenst gedrag. In 2021 hebben de vertrouwenspersonen geen meldingen/klachten ontvangen van de medewerkers.

8. Gebruik van hulpbronnen

Dit thema gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de beste mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

Locatie

Gooiendaag Wonen bevindt zich op de Herstraat 1 in Horst. Het is een monumentaal pand omgebouwd tot een kleinschalig woonvoorziening. Het beschikt over 2 woningen van 9 (slaap)kamers waarvan 1 slaapkamer beschikbaar is voor een echtpaar. We hebben een sfeervolle, huiselijke woonkamer met leefkeuken. De sanitaire ruimtes hebben goede voorzieningen gericht op intensieve zorg. Er is een lift aanwezig. Er is een prachtige, omsloten, rolstoelvriendelijke tuin met dierenweide en voliëre. De ligging is in het centrum van Horst.

Periodiek onderhoud gebouw en installaties

Ruud Leijssen (directeur) verzorgt het onderhoud aan het gebouw. Het waterleidingsysteem is in overleg met Facility Support zodanig aangelegd dat er geen loze leidingen zijn in het systeem. De douches worden dagelijks gebruikt waardoor de kans op Legionella zeer klein is. Per jaar wordt 2x gecontroleerd door Facility Support.

Er is een brandmeldingsinstallatie aanwezig waardoor er meteen een doormelding is naar de meldkamer. Tevens bestaat het pand uit diverse compartimenten en voldoet het aan alle eisen wat betreft bouw- en brandvergunning. Er is een brandwerend scherm in de woonkamer welke automatisch naar beneden gaat bij een brand. Het onderhoud hiervoor wordt uitgevoerd door A.I.S. beveiliging Heesch. Tevens wordt de lift onderhouden en gecontroleerd door Techno Service in Horst.

In Zadelmakerij wordt lift onderhouden door Easy liften

Onze hulpmiddelen, denk hierbij aan tillift, tildoek en elektrische douchstoel, worden jaarlijks gecontroleerd door 2^e hands hulpmiddelen.nl, onderdeel van Holland Medical.

Cv systemen worden jaarlijks gecontroleerd door Ruud van Leeuwen. Stoominstallatie 5-jaarlijks volgens de NEN eisen

Duurzaamheid:

Met uitbreiding woning is er gekozen voor zonnepanelen en warmtepompen, om beperking van het gebruik van fossiele brandstoffen te verlagen en zo CO2 footprint te verkleinen

9. Gebruik van informatie

Binnen Gooiendaag zijn we altijd op zoek en leergierig naar nieuwe informatie en nieuwe ontwikkelingen binnen de zorg.