



ZORGRESIDENCE
HET SEMINARIE

Kwaliteitsplan

Wonen, zorg en welzijn 2020



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Hoofdstuk 1: Visie en kernwaarden	4
Onze waarden	4
Hoofdstuk 2: Doelgroep	6
2.1. Woonzorg	6
2.2. Hotelzorg	6
Hoofdstuk 3: Kwaliteit en Randvoorwaarden	7
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
2. Wonen en welzijn	8
3. Veiligheid	8
4. Leren en werken aan kwaliteit	9
5. Leiderschap, governance en management	10
6. Personeelssamenstelling	10
7. Gebruik van hulpbronnen	11
8. Gebruik van informatie	12

Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsplan van Zorgresidence Het Seminarie. In dit plan beschrijven wij op welke wijze wij voldoen aan het recent opgestelde Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en welke verbeteringen wij nog willen realiseren om de kwaliteit op een nóg hoger niveau te tillen.

Dit kwaliteitsplan start met een verantwoording van de zorgvisie en kernwaarden (Hoofdstuk 1) en een schets van de doelgroep van Het Seminarie (Hoofdstuk 2).

Daarna volgt in hoofdstuk 3 het kwaliteitsplan volgens de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg voor de volgende acht onderwerpen:

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



Hoofdstuk 1: Visie en kernwaarden

Het Seminarie is een particulier woonzorginitiatief met een geheel eigen visie op wonen, leven, zorgen, leren en werken, die aantoont dat het leven, wanneer zorg een groter aandeel daarvan vergt, niet alleen uit zorg bestaat. Het Seminarie verbindt de katholiekchristelijke identiteit op een eigentijdse wijze met de huidige samenleving. De persoonsgerichte (holistische) benadering maakt het mogelijk dat bewoners hun levensstijl kunnen voortzetten, betrokken blijven bij hun omgeving en hun eigen keuzes kunnen (blijven) maken. Eigen regie is van essentieel belang voor het behouden van het gevoel van eigenwaarde en welbevinden en daarmee voor de kwaliteit van leven. Eigen regie zal dan ook zoveel en zolang als mogelijk gestimuleerd worden.

De zorg- en dienstverlening is gebaseerd op samenwerking, wederzijds respect en vertrouwen. Het Seminarie gaat voor samenredzaamheid waarin ook niet professionele krachten zoals familie, vrienden, stagiaires, buurtbewoners, mantelzorgers en vrijwilligers een rol hebben. Oprechte betrokkenheid, vriendschap, interesse en kennis van zaken worden ingezet om de wensen van bewoners te (leren) kennen en waar mogelijk te realiseren.

Ons principe: eerst begrijpen en dan begrepen worden.

Onze waarden

Wij stellen het belang van onze bewoners centraal en willen een woonplek bieden die op de lange termijn duurzame waarde creëert voor alle betrokkenen van Het Seminarie.

Onze kernwaarden fungeren als een ethisch kompas, ze zijn de kern van onze cultuur en vormen de basis voor alles wat we doen en laten. Het Seminarie biedt bewoners, medewerkers, stagiaires en andere betrokkenen op deze manier een veilig en warm thuis en een goede werk- en leeromgeving. Deze waarden zijn 'participatie', 'zingeving', 'gastvrijheid', 'betrokkenheid' en 'geborgenheid'.

Het zijn de kernwaarden waar onze dienstverlening om draait:

Participatie

Het Seminarie faciliteert tal van innovaties om zowel bewoners als buurtbewoners te ondersteunen om elkaar te ontmoeten en gezamenlijke en/of individueel activiteiten te ondernemen die het leven veraangenamen.

Zingeving

Het Seminarie ervaart het als waardevol dat vanuit het woonzorginitiatief de mogelijkheden van het gebouw worden benut om weer een maatschappelijke functie op te pakken in de vorm van bijzondere ontmoetingen die uitnodigen tot inspiratie, bewustwording en dialoog.

Gastvrijheid

In Het Seminarie voelen bewoners en andere betrokkenen zich welkom. De mensen wonen, werken en leren er met plezier en gasten komen graag op bezoek.

Betrokkenheid

Het team van het Seminarie gaat uit van het principe “eerst begrijpen en dan begrepen worden” en van oprechte aandacht voor elkaar. Goede relaties met bewoners, familie, buurtbewoners en samenwerkingspartners zijn essentieel. Betrouwbaarheid en loyaliteit staan hoog in het vaandel.

Geborgenheid

Het Seminarie biedt een kleinschalige woonzorgomgeving waarin een gevoel van emotionele veiligheid en welbevinden centraal staat. Bewoners wordt een veilig en warm thuis geboden.

Hoofdstuk 2: Doelgroep

De doelgroep van Het Seminarie bestaat uit senioren met een zorgvraag. In onze dienstverlening onderscheiden we twee soorten 'zorg':

2.1. Woonzorg

Het Seminarie biedt twintig comfortabele woonappartementen met 24/7 zorg in nabijheid. Deze appartementen zijn bedoeld voor senioren met een somatische aandoening. Omdat 'wonen en zorg' gescheiden is, betalen de bewoners huur- en servicekosten voor het verblijf en wordt de zorg middels een PGB (Persoonsgebonden budget) gefinancierd uit de WLZ (Wet Langdurige Zorg) op basis van een indicatie door het CIZ (Zorgprofiel 4, 6 of 8).

Bewoners kunnen tot het einde van hun leven in hun appartement blijven wonen; het zorgteam van Het Seminarie biedt volwaardige palliatief terminale zorg in de laatste levensfase in samenwerking met de huisarts van de bewoner. Wensen van de bewoner en diens familie worden daar waar mogelijk ingewilligd.

Als er sprake is van toenemende cognitieve problematiek zullen we alles in het werk stellen om er voor te zorgen dat iemand kan blijven wonen in Het Seminarie. Echter, omdat er sprake is van 'extramuraal wonen' en Het Seminarie geen gesloten instelling wil zijn, is het mogelijk dat we een bewoner en diens familie moeten adviseren om op zoek te gaan naar een PG-groepswoning in een gesloten setting. Dit is overigens alleen van toepassing indien de bewoner een gevaar voor zichzelf en/of anderen is.

In het verslagjaar 2018 zijn er 25 senioren woonachtig geweest in Het Seminarie. Daarvan zijn er 5 gedurende het jaar overleden, allen in hun eigen appartement. Er zijn geen bewoners doorverwezen naar een andere woonzorgvoorziening.

2.2. Hotelzorg

Naast de twintig appartementen beschikt Het Seminarie over twee logeerkamers waarin 24/7 hotelzorg kan worden geboden. Hotelzorg is een tijdelijke vorm van 24-uurszorg die tot doel heeft om mensen dusdanig te laten herstellen dat ze weer zelfstandig thuis kunnen wonen. Deze kamers zijn bedoeld voor senioren met een 'laag complexe' zorgvraag die het tijdelijk thuis niet meer redden of die moeten herstellen en revalideren na een ziekenhuisopname.

De hotelgasten verblijven in Het Seminarie onder behandeling van hun eigen huisarts en deze vorm van zorg en verblijf, eerstelijnsverblijf genaamd, kan geheel of gedeeltelijk worden gefinancierd uit de eigen ziektekostenverzekering. Eveneens is het mogelijk om op particuliere basis te logeren in Het Seminarie.

In het verslagjaar 2018 hebben er 23 senioren tijdelijk gelogeed in Het Seminarie met een gemiddelde verblijfsduur van 29 dagen. Van deze hotelgasten is 1 hotelgast overleden aan een terminale ziekte, zijn er 2 opnieuw opgenomen in het ziekenhuis vanwege onvoldoende herstel, zijn er 4 definitief blijven wonen in Het Seminarie op grond van een WLZ-indicatie en zijn er 14 hotelgasten teruggekeerd naar hun thuissituatie.

Hoofdstuk 3: Kwaliteit en Randvoorwaarden

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Op basis van observatie op de werkvloer en gesprekken met bewoners en hun naasten hebben wij geconstateerd dat de zorgverlening zoals deze wordt geleverd, voldoet aan de normen die daarvoor worden gesteld.

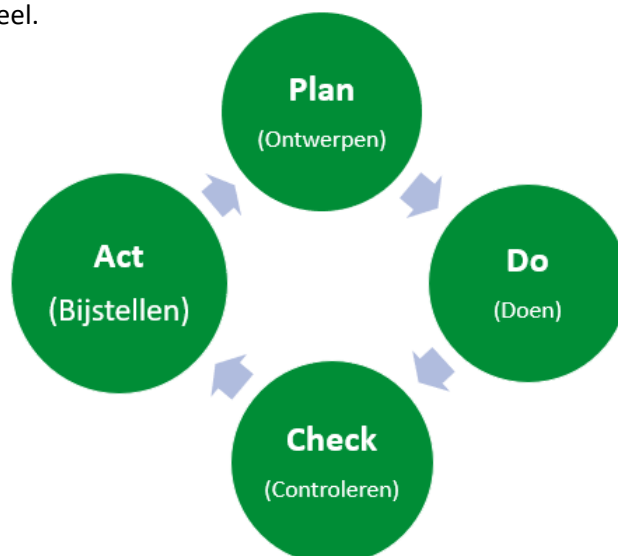
Komend jaar willen wij dit nog meer optimaliseren en zal er meer aandacht worden besteed aan risicosignalering, waarbij vallen en decubitus prioriteit moeten krijgen. Daarnaast staat een verbetering van de mondzorg op het programma. Dit willen wij vormgeven door aandachtsfunctionarissen aan te stellen op het gebied van decubitus en mondzorg. Zij zullen waar nodig cursussen aangeboden krijgen zodat zij zich op deze gebieden kunnen specialiseren en de risico's op tijd kunnen signaleren. Collega's met vragen op deze aandachtsgebieden die problemen vermoeden kunnen hun vragen neerleggen bij de verschillende aandachtsfunctionarissen.

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers zich altijd bewust zijn van hun gedrag, kennis, kunde en hun handelen. Echter de wet- en regelgeving staat spontaan handelen soms in de weg. In 2018 hebben we vooral veel aandacht gegeven aan het welbevinden van de bewoners en daarbij was soms onvoldoende aandacht voor de wet- en regelgeving, bijvoorbeeld op het gebied van medicatieveiligheid. Dit betreft geen grote excessen maar slordigheden die aandacht ter verbetering verdienen. Om in 2020 een verbeterslag te maken in het medicatiebeleid zullen wij gebruik gaan maken van het programma NCare.

Met dit programma schaffen de afteken op papier af en zal alles digitaal gaan.

Met NCare wordt de kwaliteit van het medicatieproces geborgd, omdat het medewerkers helpt om fouten te voorkomen, onder andere doordat het systeem alleen dat laat zien wat op dat moment van de medewerker verwacht wordt. Het laat zien wie wat gedaan heeft en waarschuwt als zaken niet verlopen zoals gepland. Medewerkers, artsen en apothekers beschikken op deze manier over volledige, actuele en duidelijke informatie.

Ook op het gebied van rapportage willen wij in 2020 een verbetering maken. Dit willen wij doen aan de hand van de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act). De PDCA-cyclus, dé 4 stappen en het herhalend proces, is meer dan een cirkel want het zorgt voor continue verbetering. Het grote voordeel is dat elke medewerker, onafhankelijk van zijn/haar positie, dit eenvoudig kan gebruiken om te beoordelen en te verbeteren. Deze methode zal in 2020 dan ook geïntroduceerd worden aan het personeel.



Daarnaast zullen we in 2020 actief gaan werken met het nieuwe kwaliteitskader voor Palliatief Terminale Zorg en zal de planning en rapportage van deze zorg worden ingericht conform het nieuwe kader. Om dit te bewerkstelligen zullen een of twee medewerkers aangesteld worden om zich te verdiepen in dit onderwerp. Zij zullen de leiding nemen om dit proces te verbeteren en in te vullen volgens het kwaliteitskader voor Palliatief Terminale Zorg. Tevens zal er scholing worden aangeboden voor het voltallige zorgpersoneel.

2. Wonen en welzijn

Voor Het Seminarie geldt dat kwaliteit van wonen en welzijn begint bij de aandacht en ondersteuning op basis van individuele levensvragen van de bewoner.

Er zal een verdiepingsslag gemaakt gaan worden richting de grote groep van vrijwilligers en personeel als het gaat om gastvrijheid en zorg aan bewoners. Met dit doel zal in 2020 de Seminarie Academie opgezet worden. Het is onze missie om door middel van slimme praktijkgerichte trainingen onze medewerkers en vrijwilligers op te leiden tot kundige en empathische zorg- en dienstverleners. Hiertoe zijn groeien, verbreden, ontwikkelen, verdiepen in het vakgebied van zorg, hospitality en zingeving onze kernbegrippen.

Het Seminarie Academie organiseert op de werk/stageplek praktische trainingen die helpen bij de bedrijfsvoering en de persoonlijke ontwikkeling van onze mensen. Altijd actueel, gericht op de praktijk en gegeven door ervaren mensen uit de horeca, facility en de zorg. We streven daarbij naar een breed trainingsaanbod.

Verder zullen er aandachtsfunctionarissen worden aangesteld en opgeleid m.b.t. privacy wetgeving AVG en de nieuwe meldcode huiselijk geweld. Waar nodig zullen op dit gebied specifieke cursussen/trainingen gevolgd worden door de specifieke aandachtsfunctionarissen.

Om familieparticipatie te bevorderen zullen we in 2020 CarenZorgt aan alle families aanbieden en daarnaast families actief betrekken bij de activiteiten en uitnodigen voor diners en lunches. Om aan de wensen en vragen van bewoners tegemoet te komen zullen we in 2020 een uitgebreider clienttevredenheidsonderzoek uitvoeren.

Voor het komende jaar zal invulling gegeven worden aan meer geestelijke zorg door samenwerking te zoeken met een (zelfstandige) pastoraal werker. Na gesprekken met bewoners is de vraag naar voren gekomen om meer verdieping en zingeving in de gesprekken te zoeken. Om hier vorm aan te geven zullen pastoraal werkers en predikanten ingezet worden voor individuele gesprekken met bewoners. Daarnaast zal onderzocht worden op welk gebied bewoners verdieping zoeken en op basis hiervan zullen sprekers uitgenodigd worden en lezingen georganiseerd worden.

3. Veiligheid

De visie van Het Seminarie laat duidelijk zien dat de individuele wensen altijd een hoge prioriteit hebben. Binnen het veiligheidsaspect blijven wij geconfronteerd worden met het feit dat welzijn en de daarbij te lopen risico's altijd samengaan.

Onveilige situaties worden vastgelegd in MIC-vragenlijsten in ONS. Met betrekking tot het terugdringen van het aantal MIC's in relatie tot medicatiefouten wordt per 1 feb 2020 a.s. een elektronisch aftekenprogramma in gebruik genomen. Alle medewerkers zullen worden getraind op de nieuwe werkwijze en er worden nieuwe werkafspraken gemaakt. Vervolgens vindt er maandelijks terugkoppeling met de apotheker plaats.

In 2020 zal een MIC commissie in het leven worden geroepen die de MiC-meldingen maandelijks gaat behandelen en verbetermaatregelen voorstelt aan het zorgteam. Op deze manier worden onveilige situaties sneller gesignaleerd en kan hier snel en adequaat op worden gehandeld.

Bij nieuwe bewoners zal een risico-inventarisatie plaatsvinden als onderdeel van de intake. Ook zal het aangeschafte ECD (ONS) ons meer managementinformatie geven in het aantal risico's en het aantal huidletsels/decubitus. Om dit te bewerkstelligen zullen in 2020 de KPI's gebruikt worden op het gebied van decubitus, ondervoeding en vallen. Er zal actief aandacht besteedt worden om dit in het zorgplan te verwerken.

In 2020 zal de personenzoek-installatie, die in werking wordt gesteld bij brand, worden getest en gekeurd. Dit is een doorlopend proces dat ieder jaar terugkomt.

Daarnaast zullen alle medewerkers getraind/geïnstrueerd worden m.b.t. het brandpreventieplan. Nieuwe medewerkers die oudste diensten draaien zullen een BHV training volgen en de overige getrainde medewerkers zullen in 2020 een herhaalcursus volgen. Daarnaast zal het brandplan en ontruimingsplan geactualiseerd worden en zullen de medewerkers hierover opnieuw geïnstrueerd worden.

Om de veiligheid van het personeel te vergroten zal een Risico-inventarisatie & Evaluatie (RI&E) uitgevoerd worden. Dit heeft betrekking op arbo en veiligheid. Hiervoor zal gebruik gemaakt worden van ZorgRie. Met ZorgRie zullen wij digitaal de RI&E uitvoeren binnen de organisatie. Er wordt gebruik gemaakt van de specifieke ZorgRie-vragenlijst. Uit ZorgRie worden de vragen geselecteerd die van toepassing zijn voor onze organisatie. Als resultaat zullen wij beschikken over een Plan van Aanpak dat wij in ZorgRie digitaal kunnen bijhouden en beheren, zodat wij altijd over de laatste stand van zaken beschikken. Er zal ook door een hogere veiligheidskundige een fysieke ronde worden gelopen om de RI&E te toetsen.

De verhuurder van het pand zal worden gemaand om in 2020 een legionella-keuring uit te (laten) voeren op de waterinstallatie. Om dit te borgen zal Het Seminarie de gegevens hierover opvragen om de controle hierop te behouden.

4. Leren en werken aan kwaliteit

Ook in 2020 heeft Het Seminarie het onderwerp kwaliteit hoog op de agenda geplaatst. Deze kwaliteit gaat verder dan alleen de zorg. Immers het wonen en welzijn van de bewoner staat voorop.

Het management van Het Seminarie vindt het wenselijk dat er een goede kwaliteit geleverd wordt die getoetst kan worden vanuit het kwaliteitskader. Allereerst zal de basis op orde gebracht worden zodat wij eind 2020 of 2020 een audit kunnen volgen om dit te toetsen. Hierbij willen wij ons focussen op de

10 klantbeloften. Dit zijn 10 beloften naar de klant en de buitenwereld. De klantbeloften maken duidelijk waar deze ondernemers met hun zorgonderneming voor staan en waar de buitenwereld hen op mag toetsen. Verdiepen in, voorbereiden op.. mogelijk eind dit jaar of begin 2020 deelnemen aan Waardigheid en Trots. Basis op orde brengen, voorbereiden op, verdiepen in.. implementeren van..

In 2020 zullen we het extra kwaliteitsbudget gebruiken voor het uitbreiden van toezicht in de openbare ruimtes en het uitbreiden van het activiteitenaanbod.

- Medewerker zorg in de living tijdens ontbijt, koffie en lunch.
- Groepsaanbod, focus op cognitieve training, meer maatwerk.

Voor 2020 staan de volgende scholingen gepland:

- BHV herhaling
- BHV introductie-training van 2 dagen voor nieuwe medewerkers
- Hospitaliteit
- Medicatie-veiligheid (N-Care)
- Palliatief terminale zorg
- Wet Zorg en Dwang

5. Leiderschap, governance en management

Net als in 2018 zijn er in 2020 korte lijnen en een beperkte overhead binnen het Seminarie. Medewerkers krijgen op deze manier een directe terugkoppeling van bevindingen en ervaringen en de Raad van Bestuur heeft op deze manier korte lijnen met de teamleiding en de werkvloer.

De organisatie heeft zoals benoemd in hoofdstuk 1 een heldere visie op zorg. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning staan centraal en dit wordt ook in 2020 regelmatig geëvalueerd. In 2020 zal focus komen te liggen op het in kaart brengen van de cultuur binnen het Seminarie en de gewenste verbeterpunten hierin. Zowel de Raad van Bestuur, het personeel als de bewonerscommissie worden hierin betrokken.

In 2020 zal opnieuw een poging worden ondernomen om een bewonerscommissie/cliëntenraad op te zetten. De Raad van Bestuur zal er alles aan doen om deze commissie op poten te zetten en te faciliteren.

6. Personeelssamenstelling

Het personeelsbestand heeft op 1-1-2020 de volgende samenstelling:

Aantal medewerkers: 23

Aantal FTE: 11,4

Aantal vrijwilligers: 16

Gemiddelde leeftijd medewerkers: 46,5 jaar

Functie	Aantal medewerkers
Helpende	7
Verzorgende IG	5
Verpleegkundige niveau 4	5
Verpleegkundige niveau 5	2
Individueel begeleider	2
Hulp in de Huishouding	2
Vrijwilligers	16

Om inzicht te krijgen in de knelpunten in de personeelssamenstelling en de balans tussen de te verlenen zorg en de daarvoor noodzakelijk personeelssamenstelling zal in 2020 regelmatig geëvalueerd worden. Op deze manier wordt inzicht verkregen in de vraag die er ligt op het gebied van personeel. Van daaruit wordt gezocht naar de beste oplossing in de huidige markt en de resultaten die dit oplevert. In het kwaliteitsverslag van 2020 zal beschreven worden wat de bevindingen zijn op dit gebied.

Daarnaast zal er in 2020 meer personeel worden ingezet voor (passende) dagactiviteiten en toezicht in de gezamenlijke ruimtes. Verder zal er kritisch worden gekeken naar de inzet van medewerkers in relatie tot de toename van complexiteit van zorg, zoals in het geval van palliatief terminale zorg. Verder zullen we proberen om het personeelsverloop te verlagen door actief met medewerkers in gesprek te gaan en aandacht te besteden aan medewerkerstevredenheid.

Ook in 2020 zullen we weer stagiaires begeleiden op alle niveaus in samenwerking met het MBO Amersfoort en de Hogeschool Ede.

Ook zal in 2020 gekeken worden naar de mogelijkheden om toe te treden aan een lerend netwerk. Op deze manier zullen de zorgverleners de mogelijkheden krijgen om mee te lopen bij een collega-organisatie.

7. Gebruik van hulpbronnen

In 2020 zal er maandelijks overleg plaatsvinden tussen teamleiding en directie met betrekking tot de resultaten, zodat er tijdig kan worden bijgestuurd op inkomsten en/of capaciteitsinzet. Maandelijks worden maandcijfers opgesteld en evalueren we de capaciteitsinzet. Bij vertrek of arriveren van nieuwe bewoner wordt een extra wekelijks evaluatiemoment ingepland.

Verder zullen wij de samenwerking met ketenpartners verder uitbreiden en zullen wij, zoals al eerder beschreven, onderzoeken hoe toe te treden tot een lerend netwerk

In 2020 zal verder gestreefd worden naar een intensievere samenwerking met de wondverpleegkundige en de ouderengeneeskundige.

8. Gebruik van informatie

In 2020 zal er een breed klanttevredenheidsonderzoek worden gedaan in het kader van het programma Kwaliteit@. Momenteel wordt deze informatie al verzameld door middel van Zorgkaart Nederland. Tevens wordt er een medewerkers tevredenheidsonderzoek gepland.