

Herfstzön

STICHTING VOOR WONEN EN ZORG



Kwaliteitsjaarverslag 2017

30 april 2018



Herfstzon, de huiskamer van Goor

Bij ons in het kleinschalige Herfstzon draait alles om de bewoners. Iedereen heeft een eigen woonruimte en de gezellige huiskamers zijn het centrale ontmoetingspunt. We drinken er koffie, gebruiken de maaltijden, kijken TV, zingen mee met muziek, lezen een boek of doen een activiteit. Samen of alleen, net als thuis. We treffen elkaar steeds weer opnieuw aan de huiskamertafels waar we lief en leed delen. Daardoor komen we als bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers dichterbij elkaar.

‘Dichterbij’ is dan ook het hoofdthema van Herfstzon. Dat geldt ook voor de ouderen en chronisch zieken uit Goor en omgeving. We nodigen hen uit om dichterbij Herfstzon te komen. Het gastvrije en huiselijke Herfstzon heeft immers een wijkfunctie en eenieder is er hartelijk welkom.

Inhoudsopgave

Kwaliteitsverslag 2017

| | |
|---|----|
| Inleiding | 6 |
| Verslag verbeteringen kwaliteitsdoelstellingen 2017 | 8 |
| Kwaliteitsplan 2018 | 18 |

Bijlagen

| | |
|--|----|
| Bijlage 1: Publicatie personeelsgegevens | 20 |
| Bijlage 2: missie en visie | 21 |
| Bijlage 3: Algemene informatie | 22 |

Inleiding

“In 2017 heeft Herfstzon de sprong gemaakt naar een nieuwe toekomst”

Dit kwaliteitsverslag van 2017 gaat over Herfstzon, Stichting voor Wonen en Zorg. Herfstzon heeft als kleinschalige organisatie bijna 50 appartementen op twee locaties, die gesitueerd zijn in het hoofdgebouw aan de Javastraat in Goor en in het tegenoverliggende gebouw De Kapellengarden.

Het jaar 2017 kenmerkt zich wederom als investeringsjaar waarin eigen gelden zijn gebruikt voor de verdere opbouw van Herfstzon. 2017 geldt als het eerste echte opbouwjaar nadat de organisatie heeft besloten om als zelfstandige stichting verder te gaan in Goor. Zelfstandig verder als kleinschalige zorgorganisatie, omdat wij ervan overtuigd zijn dat het kleinschalige Herfstzon haalbare toekomstpotenties heeft voor de kwetsbare ouderen en chronisch zieken in Goor. Met grote dank aan Menzis Zorgkantoor voor de ondersteuning hierbij aan Herfstzon.

De afgelopen jaren hebben vooral in het teken gestaan van het weer op orde brengen van Herfstzon. Daarin lag het accent vooral op het wegwerken van de achterstanden en kwaliteitsverbetering. De kroon op dit werk is het behalen van het Zilveren Keurmerk van het PREZO-kwaliteitscertificaat in november 2017. Dit geeft een goed fundament, tezamen met de goede uitkomsten van het recente onderzoek naar cliënttevredenheid met de cijfers 8,2 en 8,3 en 8,6 en een NPS van 50. Eind 2017 heeft Herfstzon gemiddeld een 8,6 als waardering op Zorgkaart.nl.

Ook is er fors in het gebouw geïnvesteerd voor de bevordering van de veiligheid en de kleinschalige huiselijke uitstraling. Dit alles is met eigen gelden gefinancierd. Het meerjarenproject ‘Herfstzon, de basis op orde’, is inmiddels afgerond.

In het jaar 2017 is de sprong gemaakt naar een nieuwe toekomst met zwaardere zorg en daarvoor is het tweejarige project “Herfstzon in opbouw” gestart. Daarvoor is ook de behandel functie aangevraagd en inmiddels verkregen. De zorgzwaarte is conform planning toegenomen door het verplegen van bewoners met dementiezorg en door het verzorgen van cliënten met hogere zorgzwaartepakketten (ZZP’s).

Ook zijn er personele investeringen gedaan, zoals de uitbreiding van zorgpersoneel in aantal en deskundigheid. Op iedere werkeenheid zijn nu verpleegkundigen werkzaam en er is ook een Hbo-verpleegkundige aangetrokken die tevens de kwaliteitsfunctie bekleedt. Alle werkprocessen in 2017 van de organisatie zijn aangepast, zowel de zorgprocessen, de financiële werkprocessen, en die van de keuken en huishouding. Nieuwe functies zijn daarbij ingezet, zoals medewerker leefomgeving.

Mijlpalen in dit jaar zijn vooral de invoering van het kwaliteitskader, het elektronisch cliëntendossier en het familieportaal geweest, evenals de start van het Leerhuis Herfstzon. In 2017 hebben we een lerend netwerk opgezet met ‘t Dijkhuis in Bathmen, Zorggroep Manna in Enschede en met de woonzorghuizen van Kwaliteit@...

Nu de randvoorwaarden voor de organisatieverandering steeds meer ingevuld raken en de sprong naar de toekomst wordt gemaakt, is ook de basis gelegd voor de toekomstige exploitatie. De geactualiseerde haalbaarheidsstudie laat zien dat de eerste aankomende jaren nog kwetsbaar zijn, maar dat daarna groei wordt verwacht. Dit nemen we mee als fundament om te kunnen anticiperen op de grote uitdagingen die de ouderenzorg ons in de komende jaren gaat brengen. In dit kader bedanken wij alle organisaties en individuen die ons hiermee in de afgelopen tijd hebben geholpen.

Om de opmaat te maken voor de vernieuwde ouderenzorg in Goor zijn we steeds intensiever gaan samenwerken. Herfstzon is een van de initiatiefnemers van de ‘Tafel van Goor’, waarin wordt sa-



mengewerkt met gemeente Hof van Twente, Welzijnsorganisatie Salut, wijkvoorziening Doesgoor, de ouderenbonden, woningbouwvereniging Vive- rion, de huisartsen, de collega-zorgorganisaties en de Goorse vrijwilligersorganisaties, zoals het Rode Kruis en UWV. We doen dit vanuit de gedachte dat Herfstzon van Goor is en een belangrijk onderdeel van het totale netwerk voor en door ouderen en kwetsbare burgers. Tenslotte is de samenwerking met de mantelzorgers en familie versterkt, daarin zijn de familieavonden en de familie-doe-dagen verbindend geweest.

In dit opbouwjaar heeft Herfstzon een prestatie neergezet waar wij trots op zijn. Medewerkers, vrijwilligers, bewoners en familie trokken hierin gezamenlijk op en het laat zien waarin een kleinschalige organisatie groot kan zijn als iedereen met elkaar de schouders eronder zet.

Gemotiveerde betrokken medewerkers, leiding, vrijwilligers en families, maken het verschil om dit alles te kunnen realiseren. Dit heeft hen veel energie en inzet gekost, waarvoor wij hen dankbaar zijn.

Kleinschalig wonen en leven met zorg en aandacht!

Dat blijft ons streven voor nu en in de toekomst.

Drs. Angelique J.I. Lamme MHA
Directeur-Bestuurder
Woon- en Zorgcentrum Herfstzon

30 april 2018

Verslag verbeteringen kwaliteitsdoelstellingen 2017

Bewonersperspectief als uitgangspunt voor kwaliteit

Kwaliteit wordt gemaakt in de liefdevolle interactie tussen bewoner en medewerker. Het belangrijkste vertrekpunt is dan ook dat iedere bewoner en diens familie zich gezien en gehoord voelen. We kunnen het misschien niet iedereen naar de zin maken, maar we doen daarvoor wel ons uiterste best.

Uitgangspunt daarbij is dat de bewoner prettig en veilig woont, gastvrijheid ervaart, deskundig verzorgd en behandeld wordt en met hartelijkheid en respect wordt benaderd door betrokken medewerkers en vrijwilligers. Kwaliteit en veiligheid zijn geïntegreerd, dus overal waar 'kwaliteit' staat, kan 'kwaliteit en veiligheid' gelezen worden. In 2017 is op basis van het nieuwe kwaliteitskader een kwaliteitsplan 2018 gemaakt. Daarin staat beschreven op welke wijze Herfstzon in 2018 (en verder) aan het kwaliteitsbeleid invulling geeft. Leidraad voor dit plan is het landelijke 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg – Samen leren en verbeteren'.

Kwaliteit wordt gemaakt in de interactie tussen bewoner en medewerker en daarbij is het leven, de regie en het perspectief van de bewoners het uitgangspunt. Kwaliteit bij Herfstzon:

- gaat over de behoeften, ervaring en beleving van bewoners
- is zorg leveren volgens de landelijke kaders die zijn vertaald naar de kleinschalige context van Herfstzon
- omvat de geïntegreerde kwaliteit en veiligheid van zowel zorgverlening, gebouwen, werk en bedrijfsvoering
- is het meten van echte zorgresultaten (prestaties) bij cliënten
- is leren en het steeds verder verbeteren van zorg- en dienstverlening door gebruik van een verbetermethode

Vanuit diezelfde zienswijze ten aanzien van bewoners en met oog op onze kleinschaligheid, heeft Herfstzon zich in 2017 aangesloten bij het landelijke initiatief 'Kwaliteit@...'. Dit initiatief is speciaal ontwikkeld voor kleinschalige instellingen binnen een werkkamer van Waardigheid & Trots, welke is ondersteund door Vilans.

Onderstaand worden de ontwikkelingen in Herfstzon tijdens het verslagjaar weergegeven op basis van de vier thema's van kwaliteit en veiligheid en de vier randvoorwaarden die het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg onderscheidt. Op alle onderwerpen zijn verbeteringen doorgevoerd, enkele ontwikkelingen worden uitgebreider beschreven.

a. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Kwaliteit@Herfstzon gaat uit van tien klantbeloftes aan de bewoners van ons woon-zorghuis en alle deelnemers streven ernaar om dagelijks garant te staan voor het invullen daarvan. De klantbeloftes zijn geschreven vanuit bewonersperspectief.

Klantbeloften Kwaliteit@Herfstzon

1. Hier voel ik me thuis
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
8. Ik heb medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
10. De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier

De klantbeloften worden ondersteund door kwaliteitsinstrumenten. Als wordt uitgegaan van de individuele behoeften en wensen van de bewoner betekent dit tegelijkertijd ook dat kwaliteitsplannen en kwaliteitssystemen in Herfstzon en

in Nederland niet leidend zijn, maar ondersteunend. We vatten de taken en verplichtingen die voortvloeien vanuit het kwaliteitskader op als een logisch onderdeel van ons dagelijks werk voor de bewoners en als we dat nog niet goed genoeg doen, dan willen we dat nog leren. De systemen helpen ons vooral bij het leren omdat zij ons kwaliteitsgegevens aanleveren.

b. Wonen en Welzijn

Ten aanzien van wonen en welzijn wordt specifiek ingezoomd op de doelstelling die Herfstzon zichzelf in 2017 heeft gesteld ten aanzien van mantelzorgers: **'Mantelzorgers krijgen meer begrip van dementie en participeren in Herfstzon'**.

Hierbij gaat het om het wegnemen of verminderen van onbegrip bij mantelzorgers en hen mede

daardoor beter laten participeren bij de zorgverlening aan cliënten met een psychogeriatrische zorgvraag. Tevens is het hierbij van belang om mantelzorgers te informeren, kennis over het ziektebeeld uit te wisselen en ervaringen met onbegrepen gedrag te delen. Het goed begeleiden van de mantelzorger wordt beschouwd als een onderdeel van de zorgvraag. Door hier extra tijd en aandacht aan te besteden wordt beoogd dat cliënten door hun mantelzorgers met meer begrip en meer op hun zorgvraag afgestemde aandacht worden benaderd.

Evaluatie: In maart 2017 is het beleid Onbegrepen Gedrag van Herfstzon aangepast en is daarin een Stappenplan opgenomen, die vervolgens is geïntroduceerd bij en besproken met alle medewerkers. De aangepaste beleidsstukken en de bijbehorende werkwijze zijn besproken in het



medewerkeroverleg en getoetst in een interne audit uitgevoerd door de verpleegkundige in september 2017. Overleg te hebben met mantelzorgers wat het omgaan met onbegrepen gedrag betekent voor een individuele zorgvrager. Dit is een vast punt bij de reguliere zorgleefplanevaluaties en MDO's. Om het nader te borgen, is door de medewerker kwaliteit het aandachtspunt "Onbegrepen gedrag" toegevoegd aan de checklist die gebruikt wordt bij de MDO's en zorgleefplanevaluaties.

Mantelzorgers zijn gevraagd mee te helpen in het opstellen van een levensboek van de zorgvrager. Voor circa de helft van de bewoners is een levensboek gemaakt, dat de zorgverleners (ook) achtergrondinformatie en inzicht verschaft bij eventueel probleemgedrag. Bij de rest van de cliënten wordt dit, voor zover familie en mantelzorgers zich hier-

in kunnen vinden, afgerond in de eerste helft van 2018. Dit instrument, om meer inzicht te krijgen in achtergronden van de persoon en diens gedrag, wordt verwerkt in de nieuwe werkwijze PG die vanaf november is ingevoerd bij Herfstzon. Hierbij is ook een nieuwe verdeling gemaakt van bewoners over (meer) EVVers. Naast een individuele benadering is in een groepsgewijze aanpak een aantal keer met mantelzorgers thema's besproken rond PG en onbegrepen gedrag, ondersteund door de psycholoog.

Bij de aanwezigen is meer inzicht ontstaan over verloop en impact van dementie. In enkele gevallen zijn voor betreffende bewoner aanvullende maatregelen afgesproken op basis van verbeterd inzicht bij de familie in het ziekteproces van de bewoner. Bijkomend effect van deze hele aanpak is dat familie minder afwachtend wordt, meer ini-



tiatief durft te nemen en een gelijkwaardiger gesprekspartner wordt aan de huiskamertafel van Herfstzon in de zorg voor de cliënt. Concreet is bereikt dat cliënten door hun mantelzorgers met meer begrip en meer op de zorgvraag afgestemde aandacht worden benaderd. Zodat betrokkenheid door mantelzorgers bij de zorgverlening voor dementerende meer vanzelfsprekend, toegankelijk en begrijpelijk is. De mantelzorgers worden ook vaker actief als vrijwilliger.

Ondersteunend aan deze ontwikkelpunten is het ECD dat per 1 augustus stapsgewijs in heel Herfstzon is uitgerold. Dit digitaal zorgleefplan beschikt over een familieportaal, wat een actieve communicatie en uitwisseling van informatie met familie mogelijk maakt. Tijdens een familiebijeenkomst PG is het gebruik van dat familieportaal en de samenwerking met EVVers verder toegelicht, zodat voor iedereen helder is hoe ermee gewerkt kan worden. Familieleden lezen nu ook op afstand het zorgleefplan en de rapportages mee en kunnen via het portaal direct communiceren met de EVVers. Naast bovenstaande ontwikkeling, zijn ook de werkprocessen in de keuken zijn herzien en het voedingsconcept is aangepast. Daarbij is besloten om Tafeltje-dekje van Salut over te gaan nemen per maart 2018. Bewoners eten naar keuze gezamenlijk in de huiskamers, dat geldt ook voor de broodmaaltijden en voor de somatische bewoners van Algemeen.

c. Veiligheid

Een van de doelstellingen ten aanzien van veiligheid in 2017 luidde als volgt: **'Minimaliseren toepassing psychofarmaca en een geïntegreerde benadering van onbegrepen gedrag'**

Hierbij gaat het om het minimaliseren van de toepassing van psychofarmaca bij zorgvragers met onbegrepen gedrag, het optimaliseren van de samenhang van interventies en het optimaliseren van de afstemming tussen behandelaars en zorgverleners.

Evaluatie: Uit het deelonderzoek door de IGZ in

oktober 2015 naar het omgaan met onbegrepen gedrag, voortkomend uit een vorm van dementie, bleek dat Herfstzon op dat moment nog onvoldoende scoort wat betreft beleid gericht op het terugdringen van de toepassing van psychofarmaca. Veel van de basale aandachtspunten hierin zijn inmiddels op orde gebracht. Er is door de verpleegkundige in samenwerking met de apotheek een recent en compleet overzicht opgesteld van alle ingezette psychofarmaca (waar van toepassing) per bewoner – dit is geactualiseerd per 1 juni 2017. Er zijn medicatie-evaluaties ingesteld voor de bewoners door de verpleegkundige in overleg met de huisarts, zodat per individuele bewoner op basis van recente gegevens en inzichten beargumenteerd medicatie kan worden afgebouwd dan wel voortgezet. Deze acties hebben de bewustwording bij zorgmedewerkers en leidinggevende doen toenemen en vormen een belangrijke stap in implementatie van het ontwikkelplan. Daarnaast is de situatie van alle cliënten in beeld en geactualiseerd door de evaluatieactie van de verpleegkundige en de huisartsen, waardoor iedere cliënt nu de juiste medicatie op maat heeft voor zijn of haar situatie. Als vervolg en als borging hiervan, is een start gemaakt met het bespreken van de psychofarmaca in elk MDO-overleg, waarbij SOG, psycholoog, EVV-er, verpleegkundige en leidinggevende Herfstzon aanwezig zijn. De uitkomsten van de bespreking worden in het zorgleefplan vastgelegd. Indien nodig neemt de SOG contact op met de huisarts voor advies.

In de tweede helft van 2017 is het volgende uitgewerkt: De vastlegging van de inzet van psychofarmaca in het individuele zorgleefplan inclusief nadere rapportage door medewerkers volgens de officiële IGZ-stappen. Borging van deze werkwijze behoeft nog nadere aandacht en wordt meegenomen in het kwaliteitsplan scholing op en cyclisch werken met het (elektronische) dossier, waarin een separaat informatieblad is opgenomen over inzet psychofarmaca en waarnemingen bij (eerdere) interventies. In de zomer 2017 is onder leiding van de verpleegkundige de rapportage over de psychofarmaca toegevoegd aan het zorgdossier. Indien van toe-

passing wordt in het zorgdossier daarin per individuele bewoner alle stappen van de IGZ uitgewerkt. De verpleegkundige heeft een checklist “gebruik psychofarmaca” gemaakt voor in het ECD en een procedure met instructies voor de EVVers. Controle op naleving daarvan is meegenomen in de interne kwaliteitsaudits. Daaruit is gebleken dat het inmiddels ontwikkelde beleid nog nadere actie behoeft. Psychofarmaca worden, als het gebeurt, pas in laatste instantie ingezet. Bij bestaande bewoners is nog een achterstand in evaluatie en mogelijke inzet van andere benaderingswijze en beoordeling van de effecten daarvan. Ongeveer een kwart van het bewonersaantal moet nog op die manier besproken worden. Deze verdere implementatie krijgt nadrukkelijk plek in het kwaliteitsplan, evenals borging van deze werkwijze in de dagelijkse praktijk. Dit wordt nu wel zo goed mogelijk herzien binnen bestaande situatie door EVVer in overleg met SOG/huisarts en met familie/bewoner in het MDO.

Door de toenemende bewustwording van onbegrepen gedrag binnen Herfstzon is een aanvullende actie ontstaan met betrekking tot onbegrepen gedrag de bewoners NAH (niet aangeboren hersenletsel). Ook deze doelgroep heeft onbegrepen gedrag dat door medewerkers soms moeilijk te plaatsen is. Hiervoor is de flyer van Interakt Contour voor onbegrepen gedrag NAH besproken in het teamoverleg. Hierdoor is voor verzorgenden veel meer begrip ontstaan voor het soms wat verbaal-agressieve gedrag van NAH-bewoners en door dit toegenomen begrip zijn de gedragsinterventies meer gericht op de bewoner in plaats van op het verwerken van de ‘eigen schrikangst’ van de medewerker.

In 2017 is ten aanzien van veiligheid aandacht geweest voor de volgende ontwikkelingen:

- Continue aandacht is aanwezig voor de verbetering van de medicijndistributie en daarvoor is een nieuwe werkwijze ingevoerd, waarbij ook de onderlinge controle de verantwoordelijkheid van de zorgmedewerkers is.
- Diverse bouwkundige en organisatorische

maatregelen zijn genomen ter verbetering van de legionellapreventie. Eind 2017 zijn de bijzondere maatregelen overgegaan in reguliere legionellapreventie.

- Het hygiënebeleid is aangepast, met bijbehorende cursus voor medewerkers en nieuwe procedures.

d. Leren en verbeteren van kwaliteit

In de afgelopen jaren hebben we op Herfstzon veel moeten leren en is er veel verbeterd, dat geldt ook voor 2017. In 2018 ligt het accent vooral op het vervolgen van de reeds ingezette trajecten voor kwaliteit en veiligheid en op het borgen van de nieuw ingezette werkprocessen. Op 24 november 2017 is de eindevaluatie gepresenteerd van de ontwikkelplannen 2017 en deze laat de resultaten zien van de kwaliteitsverbeteringen in 2017 gerelateerd aan de plannen (deze is apart op te vragen en gemaakt met ondersteuning van een externe kwaliteitsdeskundige van het bureau Facit).

De ontwikkelplannen zijn op alle onderdelen volgens plan uitgevoerd en de voorgenomen resultaten voor de bewoners zijn duidelijk zichtbaar. Medewerkers ervaren een meerwaarde, evenals bewoners en familieleden. De methodische vastlegging in het zorgdossier vormt nog een aandachtspunt, hoewel al minder groot dan bij de tussenevaluatie: de invoering van het ECD en nadere instructie op gebied van methodisch werken heeft hier in positieve zin aan bijgedragen. Verdere verdieping en borging wordt meegenomen in het kwaliteitsplan 2018.

Als overkoepelend kwaliteitsmanagementsysteem gebruikt Herfstzon: “PREZO, Verpleging, verzorging en thuiszorg” van de stichting Perspekt. We hebben gekozen voor PREZO (PREstaties in de ZOrg) omdat zij niet focust op protocollen, systemen of richtlijnen. Het levert een verbetercyclus (plan-do-check-act) die ons helpt om te leren en om te sturen op resultaten en inhoud. Het systeem is erop gericht om de organisatie te ondersteunen bij de implementatie, monitoring, verbetering en borging van kwaliteit. Jaarlijks wordt gemeten en



PREZO kijkt bij de initiële- en tussentijdse audits in de eerste plaats naar het daadwerkelijke resultaat van de zorgverlening aan onze bewoners, en vervolgens ook naar de prestaties van de organisatie. Voor de cliënttevredenheidsonderzoeken en NPS-score gebruiken we de CQ-vragenlijst als basis en laten deze uitvoeren door een erkende onafhankelijke auditor.

Herfstzon wil als organisatie graag leren en dat geldt ook voor haar medewerkers en vrijwilligers. Al het leren komt bij ons samen in het ‘Leerplein Herfstzon’ en dat omvat in 2018 tot en met 2019 de volgende onderdelen:

- Reguliere cursussen
- E-learning voor de zorgmedewerkers
- Klinische lessen of themalessen.
- Eenmalige cursussen in kader “Herfstzon in opbouw”

- Leren van casusbespreking van bewoners
- In werkoverleggen bespreken MIC- medicatie en vallen, decubitus en klachten
- In MDO-overleg medicatiereview

In het lerend netwerk vindt leren plaats door uitwisseling met andere zorginstellingen (kwaliteitskader). Doel is om buiten de eigen instelling en opvattingen te kijken en te leren van anderen. Herfstzon heeft in 2017 een lerend netwerk gevormd waarbij specifiek gekozen is voor samenwerking met kleinschalige organisaties buiten de regio Goor. Dit lerend netwerk is gevormd met ‘t Dijkhuis in Bathmen en Zorggroep Manna in Enschede. Daarnaast is er de extra mogelijkheid met uitwisseling met de woonzorghuizen van Kwaliteit@... De diverse mogelijkheden om kennis en kunde te delen staan vermeld in het kwaliteitsplan. Dit Kwaliteitsplan 2018 is ontwikkeld, in samenwerking met de Cliëntenraad en Raad van Toezicht.

e. *Leiderschap, governance en management*

Herfstzon is een zorgorganisatie met verblijf. De opbouw van de zorgzwaarte verloopt volgens plan, waardoor er groei is ontstaan. In het eerste kwartaal van 2018 is de erkenning ontvangen voor behandeling. Alle werkprocessen binnen Herfstzon zijn opnieuw ingericht en meer toekomstbestendig, cliëntgericht en efficiënter gemaakt.

De deskundigheidsbevordering en zichtbaarheid van Directeur-Bestuurder en leidinggevende worden als volgt ingevuld: Directeur-Bestuurder en leidinggevende hebben ieder een eigen individuele externe coach die hen in de diverse (overgangs)vormen van leiderschap laat spiegelen en leren. Op de maandelijkse heimdagen wordt samen gereflecteerd op kwaliteit, personele zaken en organisatie. Uitwisseling in lerend netwerk gebeurt door een dag per jaar mee te lopen met collega-bestuurder en -leidinggevende. Daarbij worden ook de kwaliteitsdocumenten gedeeld.

Ieder jaar wordt externe deskundigheidsbevordering van de Directeur-Bestuurder bevorderd door cursussen, reflectie- en netwerkbijeenkomsten. Zichtbare aanwezigheid van Directeur-Bestuurder en leiding op de werkvloer wordt dagelijks generaliseerd bij kleinschaligheid. In de dagelijkse fysieke aanwezigheid op de afdelingen worden gesprekken gevoerd met bewoners en medewerkers. Ook komt geregeld voor dat er praktisch wordt bijgesprongen in de zorg of in de huiskamers. Ook wordt minimaal 1x per jaar boventallig meelopen met medewerkers van de zorg of (facilitaire) ondersteuning.

f. *Personeelssamenstelling*

De personele inzet op Herfstzon is per 1 november 2017 uitgebreid. Herfstzon heeft daarmee al een voorschot genomen op de extra gelden die door het ministerie zijn toegezegd voor meer handen aan het bed in 2018. De uitbreiding van het aantal zorgmedewerkers betreft zowel het aantal mensen als de deskundigheidsniveaus. Zo is er zelfs voor elke werkeenheid een eigen verpleegkundige aangenomen, ondanks dat er op Herfstzon nog

geen sprake is van 'behandeling'. De personele bezetting staat vermeld in bijlage 1 en is gepubliceerd op de website.

De zorgprocessen en routes zijn in 2017 aangepast. De dienstroosters zijn gesplitst voor Algemeen en Psychogeriatric. De functie van Eerstverantwoordelijke Verzorgende (EJV-er) heeft de taak van dagcoördinatie erbij gekregen (dagoudstschap) en er zijn op beide werkeenheden verpleegkundigen komen werken. Voor het zorgteam is de bijscholing vervolgd (voorbehouden BIG-handelingen, communiceren, klinische lessen en teambuilding).

De dienst huishouding is opgeheven en de taken zijn toegevoegd aan de afdelingen. De functie van huishoudelijk medewerker is vervangen door de functie van medewerker leefomgeving. De nieuwe medewerker in deze functie verzorgt, naast het schoonmaken van de leefomgeving, ook de voeding en heeft de gastvrouwrol op de afdeling. Tegelijkertijd is de wijze van schoonmaken en de materialen aangepast naar een nieuwe moderne werkwijze. Evaluatie en verbetering van de HACCP procedures hebben plaatsgevonden en zijn aangepast voor kleinschalige wonen en eten in de huiskamers.

g. *Gebruik van hulpbronnen*

De volgende ontwikkelingen hebben in 2017 plaatsgevonden met betrekking tot het gebruik van hulpbronnen:

- De invoering van het Elektronische Cliëntdossier (ECD) en Familieportaal Caren.
- De Planning en controle cyclus is volledig herzien. Voor de administratieve-, personele-, en financiële dienstverlening wordt Herfstzon ondersteund door Zorggroep Manna. De formats van de begroting en de maandrapportages zijn aangepast. Ook de dienstroostersystematiek is veranderd.
- De bouwkundige afrondingsfase van de brandveiligheid voor het hoofdgebouw heeft eind 2017 plaatsgevonden en vergunningen

zijn verleend. In 2017 is ook de organisatie van de brandveiligheid geactualiseerd in samenwerking met de brandweer, gemeente, BHV-organisatie en de GHOR.

- Plan voor de NEN-inspectie van veiligheid van installaties en elektriciteit is uitgevoerd. In 2019 de volgende keuring.
- Een nieuwe website is ontworpen.

h. *Gebruik van informatie*

Een van de doelstelling voor 2017 luidde als volgt: **'Meer concreet inzicht in de ervaren kwaliteit van zorg'**. Dit gaat om het op een andere wijze onderzoeken en verdiepen van de ervaren kwaliteit van zorg door cliënten met een somatische zorgvraag.

Evaluatie: De gebruikelijke wijze van tevreden-

heidsonderzoek gaat uit van standaardvragenlijsten. Binnen Herfstzon worden op basis van de uitkomsten van de CQ tevredenheidsmeting verbeteracties gestart. Uit dat onderzoek blijkt onder andere dat de door de cliënt ervaren inspraak een gemiddeld lagere score heeft. Overigens zijn de uitkomsten vaak dusdanig algemeen van aard, dat deze zonder aanvullend onderzoek moeilijk interpreteerbaar zijn voor het concreet verbeteren van de zorg- en dienstverlening.

Om tevredenheidsonderzoek, aanvullend op de standaardmeting, op een andere manier te benaderen worden er jaarlijks aanvullende klankbordbijeenkomsten georganiseerd voor telkens maximaal acht cliënten en een lid van de Cliëntenraad. Deze cliënten worden at random geselecteerd uit de populatie die woonachtig is bij Herfstzon. Iedere cliënt wordt in de gelegenheid gesteld om





(ook) zijn eerste contactpersoon aanwezig te laten zijn bij de bijeenkomst. De bijeenkomsten vinden plaats aan de hand van de thema's: voeding, schoonmaak, verzorging en activiteiten. De bijeenkomsten hebben ruime opkomst en grote tevredenheid van de deelnemende bewoners. Praktische aandachtspunten worden meteen opgepakt, van andere punten kan direct worden besproken wat er wel en niet kan en waarom (en wanneer) dat zo is, zodat bewoners ook weten waar ze aan toe zijn.

Er heeft terugkoppeling plaatsgevonden aan de Cliëntenraad. Voor de bewoners die zich hierover nog zelf kunnen uiten, heeft het een duidelijke meerwaarde om direct betrokken te worden bij de inventarisatie van meningen en aandachtspunten rond het reilen en zeilen op Herfstzon. Zij worden gehoord en voelen zich betrokken bij wat uitein-

delijk in sterke mate hun leven mede bepaalt: de voorzieningen rond wonen en zorg op Herfstzon. Tijdens de CQ-meting van november 2017 is de inspraak goed gescoord.

De volgende activiteiten hebben in 2017 plaatsgevonden met bewoners en hun familie

- Er hebben drie familie-avonden plaatsgevonden aan de hand van thema's, daarbij waren ook vertegenwoordigers van Cliëntenraad aanwezig. De opkomst was groot.
- Gestart is met de rondetafelgesprekken van bewoners door de leidinggevende. Daarin wordt de dagelijkse gang van zaken besproken en is aandacht voor wensen en tevredenheid.
- De jaarvergadering bewoners van Herfstzon en de huurders van de Kapellengarden heeft

plaatsgevonden in mei 2017.

- In 2017 zijn in de plaatselijke media en het regionale dagblad meerdere positieve artikelen over de verbeteringen in Herfstzon gepubliceerd, en over het zelf koken door de koks.

Klachten

Wat betreft de klachten wordt het volgende uitgangspunt gehanteerd: 'Uw klacht is ons beste advies'. Hiermee wil Herfstzon zeggen, dat klachten van cliënten en/of hun familie worden gezien als een aanwijzing om de uitvoering van de zorg en dienstverlening te verbeteren en, daar waar nodig, het beleid van de organisatie aan te passen. Om dit kracht bij te zetten wordt op klantvriendelijke wijze omgegaan met klachten van cliënten, waaraan een open houding en een laagdrempelige klachtenbehandelingsprocedure moeten bijdragen.

In 2017 is het klachtenreglement herzien en door de Cliëntenraad en klachtencommissie geaccordeerd. Binnengekomen klachten worden op een klachtenformulier vermeld, zodat verbetering kan worden ingezet. Bij signalering van veel voorkomende of ernstige klachten kan het beleid van Herfstzon worden aangepast. De belangrijkste aanpassing betreft de toetreding van Herfstzon bij de landelijke Geschillencommissie.

Het aantal formele klachten in 2017 is drie. Deze klachten zijn allen serieus bekeken, behandeld en opgelost of beantwoord. Twee daarvan hebben geleid tot een aanpassing binnen Herfstzon.

Herfstzon heeft een klachtencommissie. De klachtencommissie is een onpartijdige en onafhankelijke commissie. Zij staat niet in de hiërarchische lijn van de organisatie. De klachtencommissie is een adviescommissie van Herfstzon en de oordelen van de commissie hebben het karakter van een zwaarwegend advies.

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- De behandeling van klachten van cliënten.
- Het gevraagd of ongevraagd uitbrengen van advies aan de zorgaanbieder.
- Het op grond van klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en/of de organisatie van de zorg- en dienstverleningen.
- Het uitbrengen van geanonimiseerde periodieke rapportages aan de directie van de betrokken zorgaanbieder.

De klachtencommissie bestaat per 31 december 2017 uit: Mevrouw van Kerkhoff, voorzitter; De heer van Felijs, lid; De heer Weenink, lid en secretaris. In 2017 is er geen klacht binnengekomen bij de klachtencommissie.

Naast de klachtencommissie heeft Herfstzon ook een cliëntvertrouwenspersoon aangesteld, dit is mevrouw Linda van Wanrooij. Zij kan cliënten met klachten bijstaan en heeft de taken van een klachtenfunctionaris. In 2017 is er één keer gebruik gemaakt van de cliëntvertrouwenspersoon.

Kwaliteitsplan 2018 (en 2019)

Herfstzon kiest ervoor om in de jaren 2018 en 2019, het accent te leggen op bestendiging en borging. De organisatie komt uit een complexe, ingrijpende tijd van reorganisatie waarin veranderingen en verbeteringen hebben plaatsgevonden tot in alle onderwerpen die zich voordoen binnen deze kleinschalige woonzorg-instelling. Het team en de bewoners moeten de kans krijgen om te 'oogsten': ingezette maatregelen moeten kunnen wortelen en inslijten: van verbeteractie tot vaste werkwijze.

Verbeteren vanaf 2018:

- In maart 2018 is de tussentijdse audit van PREZO en de aanbevelingen zullen als verbeterpunten worden meegenomen in 2018.
- De jaarlijkse CQ-meting in november. De meting van 2017 heeft geen aanvullende verbeterpunten opgeleverd. Met Cliëntenraad afgesproken ons te richten op basisveiligheid.
- Verdere implementatie van het project "Herfstzon in opbouw". Dit is de opbouw naar zwaardere zorg. Met name de bewoners en werkwijze op de werkeenheid PG, worden in 2018 en 2019 verder uitgebouwd en bestendigd.
- Verdere implementatie van het beleid rond onbegrepen gedrag en daaraan gerelateerd waar mogelijk terugdringen gebruik psychofarmaca.
- Deskundigheidsbevordering voor alle medewerkers Herfstzon m.b.v. instrument Leerplein Herfstzon
- Borging van de ingezette veranderingen ondersteunende diensten inclusief bestendiging planning & control-cyclus.
- Ontwikkeling strategisch beleidsplan Herfstzon 2019-2024.
- Uitwerken vereisten nieuwe wet- en regelgeving (AVG, preventiemedewerker ed).
- Verder ontwikkelen van levensboeken bij bewoners.

- Verder verbeteren en borgen van de basisveiligheid: Basishygiëne, Medicatie, Decubituspreventie, Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen, voorkomen van ziekenhuisopname, afspraken over levenseinde en aanpassen mondverzorging naar zwaardere zorg.

We beseffen bij Herfstzon dat de gekozen verbeteringen en het aantal ambitieus zijn voor een kleinschalig organisatie als Herfstzon. Ambitie is echter een goede start. Tijdens het verbeter- en leerpad dat we gaan doorlopen in 2018 kunnen we bijsturen en oplossingen zoeken. Het leerpad mag ook langer blijken dan gepland, het gaat erom dat we leren en er bewust mee bezig zijn. Het leerpad voor deze onderwerpen zal daarom ook niet stoppen in 2018, maar vervolg krijgen in 2019.



Bijlage 1

Publicatie personeelsgegevens per 1 juli 2017 (en toename eind 2017)

Op de peildatum 1 juli 2017 is de gepubliceerde medewerkersformatie als volgt:

Gepubliceerde overzicht cliënten + medewerkers Herfstzon op 1 juli 2017

| Omschrijving | Aantal |
|------------------------------|-----------|
| Cliënten intramuraal | 34 |
| Cliënten eerstelijnsverblijf | - |
| Cliënten wijkverpleging | 1 |
| Cliënten onderaanneming | |
| Totaal | 39 |

| Omschrijving | FTE | Aantal |
|-------------------------|-----------|-----------|
| Zorgverleners | 13,81 | 24 |
| Medewerkers voeding | 1,97 | 5 |
| Medewerkers huishouding | 3,06 | 8 |
| Stafmedewerkers | 2,61 | 6 |
| Directeur bestuurder | 1,00 | 1 |
| Totaal | 22 | 44 |

N.B. Per 1 november 2017 is een voorschot genomen op de personeelsgelden van 2018 door het aannemen van verpleegkundigen als extra deskundigheidsniveau, waardoor het zorgteam is uitgebreid. Hierdoor is op 31 december 2017 het aantal FTE in dienst toegenomen tot 22,86 FTE (25,31 FTE inclusief stagiaires niveau 3, 4 en 5).

Bijlage 2: missie en visie

Herfstzon typeert zich door de volgende missie: Bij Herfstzon staan oudere en chronisch zieke mensen, samen met hun familie, centraal met hun eigen verantwoordelijkheid en regie. Herfstzon biedt daarbij goede kwaliteit van wonen met zorg en hotelmatige dienstverlening. Daarbij is aandacht, doelmatigheid en deskundigheid belangrijk. Hiervoor is een ieder binnen Herfstzon afzonderlijk en gezamenlijk verantwoordelijk.

Met de visie:

Kleinschalig wonen in een huiselijke omgeving met aandacht, goede zorg en service.

En bijbehorende pijlers:

- Pijler 1: De cliënt
- Pijler 2: Kwaliteit van zorg & welzijn, wonen en service voor de cliënt
- Pijler 3: Voortbestaan in kleinschaligheid (met scheiden wonen en zorg)

Vanuit het fundament:

- Voldoende deskundige medewerkers en vrijwilligers
- Doeltreffende werkprocessen en organisatie-inrichting
- Samenwerking met externe partners

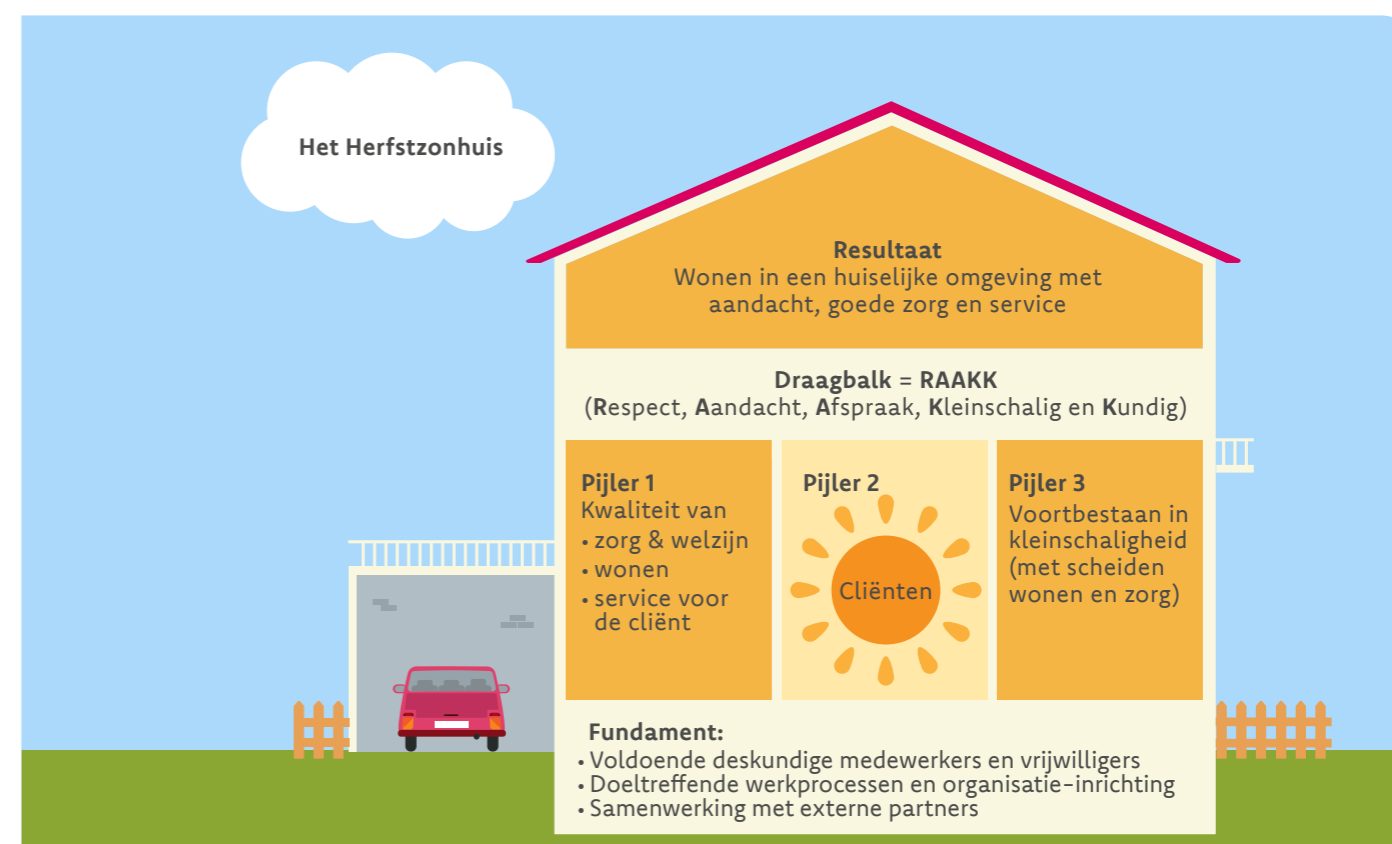
Het motto van Herfstzon om dit naar buiten uit te dragen is:

Kleinschalig wonen en leven met zorg en aandacht!

Daarbij hanteren we in Herfstzon de volgende waarden (RAAKK):

- R= Respectvol
- A= Aandacht
- A = Afspraak
- K = Kleinschalig & Huiselijk & Gastvrij
- K = Kundig

Om voorafgaande beeldend te schetsen hanteren we de vorm van een huis:



Bijlage 3: Algemene informatie

Kerngegevens, kernactiviteiten en werkgebied

Herfstzon is een woonzorgcentrum en biedt een integraal aanbod van wonen, zorgverlening en hotelmatige plusdiensten aan ouderen en chronisch zieken.

Het grootste deel van de cliënten van Herfstzon komt uit Goor en omgeving, waardoor Herfstzon een duidelijke lokale functie heeft. Het werkgebied van Herfstzon valt geheel binnen de regio van Menzis Zorgkantoor. Dit geldt ook voor de wijkverpleging en ELV die in 2017 gecontracteerd is bij Menzis Zorgverzekeraar.

Herfstzon biedt:

- Wonen met zorg en verblijf (op basis van een ZZP-indicatie)
- Eerstelijns verblijf (ELV)
- Wijkverpleging
- Volpension met zorg, dit is een all-inclusive totaalpakket dat bestaat uit het huren van een appartement met een aanvullend zorg- en hotelarrangement (scheiden wonen en zorg).
- WMO-dagbesteding. Herfstzon heeft de WMO-aanbesteding gedaan en deze gegund gekregen per 1 januari 2017

Herfstzon beschikt over de toelating Intramuraal Verblijf op basis van de Wet langdurige zorg en Wijkverpleging op grond van de Zorgverzekeringswet. De WTZi-toelating betreft de volgende onderdelen:

- Persoonlijke verzorging
- Verpleging
- Begeleiding
- Verblijfplaatsen

Herfstzon heeft inmiddels ook de erkenning voor behandeling ontvangen.

Daarnaast levert Herfstzon een aantal extra plusdiensten aan de eigen cliënten, zoals de kap- per, de pedicure en kledingherstelservice. Deze diensten staan op de prijslijst vermeld. Ook wordt een aantal plusdiensten aan de ouderen en chro-

nisch zieken in Goor en omgeving geleverd, zoals het 'senioren restaurant' en 'tafeltje-dekje' in samenwerking met welzijnsorganisatie Salut.

Toekomst

In 2017 heeft het project 'Herfstzon in opbouw' centraal gestaan. Het hoofddoel daarvan is het de opbouw naar zwaardere zorg door middel van het aanpassen van de werkprocessen, de functies, de deskundigheid en de leefomgeving. Het project loopt nog door tot eind 2018. Na de afronding van de grootschalige projecten zal een meerjaren strategie 2018-2024 leidend gaan worden voor de ontwikkeling van Herfstzon.

Nu Herfstzon een fundament heeft gelegd, kan ze verder gaan bouwen naar een toekomst met zwaardere zorg en met zorg voor dementerenden. De jaren 2017 en 2018 zijn nog overgangsjaren met incidentele investeringen en kosten voor de opbouw naar zwaardere zorg. De inhoudelijke en financiële uitgangspunten uit het haalbaarheids- onderzoek met het toekomstscenario zijn leidend voor zowel de overgangsjaren als de jaren erna. Uit het eind 2016 geactualiseerde haalbaarheids- onderzoek is gebleken dat Herfstzon potentie heeft om een belangrijke lokale partner te zijn in de vernieuwde ouderenzorg in Goor. Niet alleen nu, maar ook in de nabije en verdere toekomst.

Iedere zorgorganisatie in de V&V-sector heeft te maken met het nieuwe kwaliteitskader dat moet worden ingevuld en nageleefd. Dit wordt ook de basis van de inspectiebezoeken en van de gesprekken met het Zorgkantoor. Herfstzon is een kleine zorgorganisatie en heeft daarom (bijna) geen interne staf. Tegelijkertijd heeft de organisatie te maken met dezelfde beleidsvraagstukken en verplichtingen die vanuit wet- en regelgeving aan de organisatie worden gesteld net als iedere andere grote zorgorganisatie. Om deze reden worden administratieve werkzaamheden en technisch beheer uitbesteed en werkt Herfstzon samen met externe beleidsondersteuners op het gebied van beleid en kwaliteit. Het is niet mogelijk en onwenselijk om deze expertise intern in de

organisatie onder te brengen.

Net als iedere organisatie bevindt Herfstzon zich in een veranderende omgeving. Niet alleen het zorgstelsel verandert radicaal, maar ook de lokale situatie, en dit kan van de ene op de andere dag veranderen door concurrerende nieuwe toetreders.

Voor Herfstzon is het daarom van belang dat zij

samenwerkt en sterk blijft staan in haar onderscheidende kracht als kleinschalige huiskamer van Goor. Een woon- zorgcentrum waar naast goede zorg ook de huiselijkheid hoog in het vaandel staat, waar dagelijks vers wordt gekookt en waar de menselijke maat nog telt.

En waarbij het volgende de kern blijft:

Kleinschalig wonen en leven met zorg en aandacht!

Organogram 31 december 2017

