

Auditrapport PREZO Verpleging, Verzorging & Thuiszorg eindaudit certificaten maatmodel

Herfstzon van Stichting De Warme Huizen
Goor, 15 april 2021



Inhoudsopgave

1	Methodische verantwoording	3
2	Resultaten	5
3	Conclusie	7
3.1	Conclusie	7
3.2	Registratieadvies	7
3.3	Overzicht behaalde prestaties	7
Bijlage A	Kerngegevens	8
Bijlage B	Auditprogramma	12
Bijlage C	Instrumentenoverzicht	13

1 Methodische verantwoording

Naam organisatie/concern	Stichting De Warme Huizen Voor informatie over de organisatie, zie bijlage A Kerngegevens
Organisatieonderdeel	Herfstzon
Keurmerkschema	PREZO VV&T 2017 (010717, versie 1)
Scope	Verblijf inclusief behandeling
Soort audit	Maatmodel certificaat Domeinen, eindaudit
Auditdatum/data	15 april 2021
Auditteam	Mw. M.C. Buijsse (voorzitter/secretaris)
Instrumenten	Via de e-mail in diverse mails
Bijzonderheden	Deze audit valt samen met de eindaudit op de pijlers voor de scope individuele zorg en verblijf.

Het PREZO VV&T 2017 keurmerkschema voor Verantwoorde zorg & Verantwoord ondernemerschap (01/07/17, versie 1) bestaat uit de prestatieset van 11 prestaties en het beoordelings- en wegingskader. PREZO VV&T 2017 is het kwaliteitssysteem voor de sector Verpleging, Verzorging en Thuiszorg en is gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (januari 2017).

Behalve een integraal keurmerk is het ook mogelijk om voor een deel van PREZO VV&T 2017 gecertificeerd te worden (maatmodel). Het product PREZO VV&T certificaat maatmodel is afgeleid van het kwaliteitssysteem PREZO VV&T 2017 (01/07/2017, versie 1).

Er zijn vier separate certificaten mogelijk:

- PREZO VV&T certificaat Pijlers;
- PREZO VV&T certificaat Domeinen;
- PREZO VV&T certificaat Voorwaarden;
- PREZO VV&T keuzecertificaat.

Bij het niet behalen van een of meerdere prestaties, dient de toets opnieuw plaats te vinden voor alle prestaties vallend binnen de Pijlers, Domeinen, Voorwaarden of de keuzeset.

Een certificaat is 2 jaar geldig vanaf de datum van het registratiebesluit. Tijdens de geldigheidsduur van het certificaat vindt er bij het maatmodel na een jaar een eindaudit plaats.

Per prestatie kan een maximale score van 100 punten worden behaald. Voor iedere prestatie dient een minimale score van 80 punten behaald te worden om de prestatie te behalen. Om voor het PREZO VV&T 2017 certificaat in aanmerking te komen, zullen alle prestaties behaald moeten zijn.

Het doel van de audit is:

- een onafhankelijke beoordeling van de kwaliteit van zorg en ondernemerschap aan de hand van de prestaties, zoals geformuleerd in het kwaliteitssysteem PREZO VV&T 2017 en de Handleiding PREZO VV&T 2017;
- het verschaffen van ontwikkelingsgerichte informatie aan de getoetste organisatie;
- erkenning van de organisatie die voldoet aan het wegingskader voor Verantwoorde zorg en Verantwoord ondernemerschap.

De audits vinden plaats onder auspiciën van het College van Belanghebbenden dat bestaat uit vertegenwoordigers van partijen uit de sector. Het College van Belanghebbenden bewaakt de kwaliteit van de audits die door Perspekt verricht worden.

De bevindingen en conclusies in dit rapport zijn gebaseerd op verschillende bronnen, waaronder de (cliënt)ervaringsonderzoeken, observaties, registraties en instrumenten en gesprekken, en zijn conform het vigerend wegingskader tot stand gekomen.

2 Resultaten

ARI Scoreblad Prestaties DOMEINEN			
prestatie	score	toelichting	behaald/ niet behaald
Waarde Samen ergens deel van uit maken, delen, ontmoeten			
Prestatie D2 Participatie			100
Cliëntervaring	30	Cliënten geven in rondetafelgesprekken aan dat ondanks dat er weinig georganiseerd kan worden door corona en door de afwezigheid van vrijwilligers, ze blij zijn met dat wat er wel georganiseerd is door de activiteitenbegeleider. Meerdere cliënten vertellen de auditor dat ze blij zijn dat er inmiddels meer georganiseerd wordt en er weer meer mogelijk is. "Fijn dat ik mijn kinderen weer kan zien" is een gehoorde opmerking. "Er zijn hier leuke dingen te doen met anderen en het is erg kleinschalig" vertelt een cliënt aan de auditor. De CQ-meting bevestigt het beeld van positieve ervaringen over participatie: 45% vindt dat Herfstzon meestal gezelligheid en contact met anderen biedt, 55% vindt dat dit altijd het geval is. 92% is tevreden over het aanbod van activiteiten en 70% vindt dat het aansluit op de bewoner. Op basis van deze bevindingen kent de auditor het volledig aantal punten toe.	behaald
Praktijk en instrumenten	35	Herfstzon is op dit moment het activiteitenaanbod langzaam weer aan het versoepelen nu de vaccinatiegraad onder cliënten hoog is. Medewerkers vertellen dat de activiteiten de afgelopen maanden geminimaliseerd zijn en in kleine groepjes werden gegeven. De inzet van vrijwilligers is erbij ook verminderd en externe cliënten namen niet deel aan activiteiten. "De huiskamer van Goor" was door corona in die zin lastiger te realiseren. Herfstzon kijkt naar mogelijkheden: zo hoort de auditor van medewerkers dat een 100 ^e verjaardag gevierd is en er een kerkdienst met Kerst en met Pasen georganiseerd is voor cliënten. Hierbij worden afwegingen gemaakt tussen welzijn en veiligheid. Een compliment verdient de voortvarendheid waarmee Herfstzon zich aangemeld heeft om als eerste in Nederland (met een andere organisatie) de Kuerbox te testen. Dit bleek een zeer waardevol middel voor het contact tussen cliënt en familie, hoort de auditor van cliënten en familie. De auditor ziet dat er weer activiteiten zijn opgestart: zo zijn er cliënten aan het sjoelen, rummikub aan het spelen en is een groep creatief bezig in het restaurant. Herfstzon heeft ruim 100 vrijwilligers en de auditor heeft gezien in een overzicht dat zij vanaf nu ook weer ingezet mogen worden. Medewerkers vertellen dat hierdoor weer meer individuele activiteiten opgestart worden, wat voor PG cliënten belangrijk is. In zorgleefplannen ziet de auditor dat bij iedere cliënt door middel van "Dit ben ik" gevraagd wordt naar interesses en bezigheden. Deze informatie wordt in het zorgplan onder 'participatie' weergegeven. Daar waar de cliënt nog erg zelfstandig is, staat aangegeven dat de cliënt het activiteitenaanbod krijgt en hierin keuzes maakt. Bij PG-clieñten staan de interesses in de meeste dossiers uitgeschreven: houdt van	

		<p>lezen, puzzelen. Bij één dossier ziet de auditor dat de cliënt graag huishoudelijke taken verrichtte, maar dit komt niet terug in het zorgleefplan. De medewerker vertelt dat de cliënt dit wel doet op de huiskamer. Bij een ander dossier uit de cliënt de wens (in voorbereiding op een MDO) om spelletjes te kunnen doen: de EVV gaat dit realiseren, vertellen medewerkers. De auditor ziet in ieder dossier dat er afspraken gemaakt zijn over de manier waarop familie betrokken is. Naasten kunnen meelesen met Caren en maken hier zichtbaar gebruik van. Herfstzon heeft een protocol Melden ouderenmishandeling die voor medewerkers inzichtelijk is in het kwaliteitshandboek. Op basis van bovenstaande bevinden kent de auditor het volledig aantal punten toe.</p>	
<p>Reflecteren en verbeteren</p>	<p>35</p>	<p>Het motto is "een dag leven zoals thuis". Met andere woorden: doen wat je wilt doen, al bleek dit in coronatijd lastiger. Medewerkers vertellen dat Herfstzon heeft gekeken naar hoe ze toch een zinvolle dag binnen de mogelijkheden konden realiseren in coronatijd. De cliëntenraad is hier ook bij betrokken, zo leest de auditor in verslagen. Medewerkers vertellen dat tijdens de locked-down vrijwilligers wegbleven en er daarna gekozen is om medewerkers leefomgeving (mlo) in te zetten op de huiskamers om de zorg te ondersteunen. Daarnaast zijn er twee medewerkers vanuit de coronagelden aangenomen om te ondersteunen bij activiteiten en deze ook zelf te organiseren. Naar aanleiding van het afgelopen jaar, wordt vanuit de welzijnsbril, het vrijwilligersbeleid geëvalueerd en wil Herfstzon nog meer in gaan zetten op passende vrijwilligers voor cliënten (en andersom). De auditor hoort en ziet (in verslagen) dat de organisatie en medewerkers continu kijken naar: 'wat kan nog beter voor cliënten', zo ook ten aanzien van zinvolle daginvulling, inzet van vrijwilligers en het sociale netwerk. De auditor kent op basis van alle bevindingen het volledig aantal punten toe.</p>	

3 Conclusie

3.1 Conclusie

Herfstzon staat bekend als "de Huiskamer van Goor". Het afgelopen jaar was dit vanwege corona lastiger te realiseren. Herfstzon is een organisatie die kijkt naar mogelijkheden. Zo is in de coronatijd ook gekeken naar alternatieven (bijvoorbeeld inzet kuierbox voor contact met naasten) en zijn medewerkers leefomgeving en activiteitenbegeleiders aangenomen om te ondersteunen in het realiseren van een zinvolle dag.

3.2 Registratiebesluit

Om het certificaat Domeinen op basis van het PREZO VV&T 2017 keurmerkschema voor Verantwoorde zorg & Verantwoord ondernemerschap, (01/07/17, versie 1) te behouden, moet een organisatie tijdens de eindaudit de prestatie Domein 2 behalen.

Herfstzon heeft tijdens de eindaudit de prestatie Domein 2 behaald. Hiermee voldoet Herfstzon aan het wegingskader van PREZO VV&T 2017 voor Verantwoorde zorg & Verantwoord ondernemerschap, (01/07/17, versie 1). De scope van de audit is verblijf inclusief behandeling.

De auditor verklaart dat op basis van de genomen steekproef er met voldoende diepgang is getoetst. Derhalve adviseert de auditor de directeur/bestuurder van Perspekt om het PREZO VV&T certificaat Domeinen voor Herfstzon te continueren.

3.3 Overzicht behaalde prestaties

Onderwerpen	Wel/niet behaald
Domeinen	
Waarde Samen - Domein 2 Participatie	behaald
Totaal aantal prestaties getoetst en behaald	Getoetst: 1 prestatie Behaald: 1 prestatie

Bijlage A Formulier kerngegevens

Peildatum			
Op welke peildatum zijn de gevraagde gegevens gebaseerd?	31 december 2020		
Organisatieonderdeel			
Naam organisatieonderdeel	Herfstzon		
Naam organisatie	Verpleeghuis Huize Herfstzon		
Type, omvang en plaats/wijk organisatieonderdeel	<input checked="" type="checkbox"/> Hoofdlocatie <input type="checkbox"/> Locatie <input type="checkbox"/> Regio <input type="checkbox"/> Team <input type="checkbox"/> Anders, namelijk:	1	Hof van Twente/ Goor
Bestuursstructuur			
Bestuursstructuur	Directeur-Bestuurder en Raad van Toezicht & Advies		
Zorgbrede Governance Code	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> N.v.t. <input type="checkbox"/> Dispensatie Toelichting:		
Scope	Aantal cliënten		
Individuele zorg (<i>Bij zelfstandig wonen – Zvw</i>)	4 (thuiszorg)		
Ondersteuning en begeleiding (<i>Wmo, hulp bij het huishouden</i>)	0		
Verblijf (Wlz)	3 , waarvan VV3 = 3		
Verblijf inclusief behandeling (<i>Alleen behandeling wordt niet getoetst</i>)	40 Differentiëren naar ZZP: VV4 bh = 20; VV5 bh = 10; VV6 bh = 10;		
Dagbesteding (<i>Inclusief Dagbehandeling/ Dagactiviteiten</i>)	0		
Revalidatie (<i>o.a. Geriatrische revalidatiezorg, zorghotel</i>)	0		
Informele zorg	0		
Totaal aantal cliënten	Totaal:		
Specifieke kenmerken doelgroepen	Omschrijving: .43 WLZ, 4 (thuiszorg)		
Privaat gefinancierde zorg- of dienstverlening			
Diensten of zorg gefinancierd vanuit niet publieke middelen?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee Toelichting:		
BOPZ-aanmerking			
BOPZ-aanmerking	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee Toelichting:		

In zorg	
Aantal cliënten in zorg op peildatum	47
Uit zorg	
Aantal cliënten uit zorg het laatste volledige jaar	Overlijden: 3 Ontslag / overig: 2
Verscherpt toezicht van de Inspectie voor de Gezondheidszorg	
Onder verscherpt toezicht Inspectie voor de Gezondheidszorg	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee Toelichting:
Datum laatste inspectieverslag	6 november 2018
Leveringsvoorwaarden	
Algemene Voorwaarden voor zorg (van ActiZ en/of BTN)?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee Toelichting:
Identiteit	
Identiteit	Algemeen
Samenwerkingsverbanden	
Relevante samenwerkingsverbanden	Interact Contour, Gemeente Hof van Twente, Stichting Franje, Saluut, Tafel van Goor, Dijkhuis Bathmen, Friso in Almelo, Lerend Netwerk WZD en Topics
Diensten die zijn uitbesteed	financieel administratief
Personeel	
Aantal personeelsleden (aantal personen en FTE) in loondienst op peildatum	Personen: 52 FTE: 23,83
Instroom personeelsleden (aantal personen en FTE) in loondienst in laatste volledige jaar ¹	Personen: 12 FTE: 2,42
Uitstroom personeelsleden (aantal personen en FTE) in loondienst in laatste volledige jaar	Personen: 5 FTE: 0,56
Verzuim van de personeelsleden op peildatum, exclusief zwangerschapsverlof	Percentage: 3,51% peildatum november 2020
Aantal vrijwilligers in laatste volledige jaar	Personen: 103 FTE: 0
Dit formulier is ingevuld door:	
Naam en functie	Nadia Ivanova kwaliteitsfunctionaris
Datum	3 maart 2021

Indien er sprake is van een tussentijdse- of eindaudit vindt u op de volgende pagina een aantal aanvullende vragen.

¹ Indien een andere periode dan een volledig jaar wordt aangehouden, deze periode graag specificeren.

Tussentijdse- of eindaudit

Om wijzigingen ten opzichte van de voorgaande audit inzichtelijk te maken voor het auditteam vragen wij u een aantal aanvullende gegevens:

Organisatiestructuur	
Hebben zich, ten opzichte van de voorgaande audit, ingrijpende wijzigingen in de organisatiestructuur voorgedaan? Bijv. wijzigingen in leidinggevende posities of juridische structuur, is er sprake van een fusie? ²	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee Toelichting: Vanaf 21-12-2020 valt Huize Herfstzon onder Stichting De Warme Huizen, waarvan Herfstzon tot nu toe het enige huis is. Hierbij is het organogram toekomstgericht gewijzigd.
Producten en/of dienstverlening	
Zijn er wijzigingen die van invloed zijn op de (deel)producten en diensten, het vervallen van (deel)producten/diensten of juist een aanvulling van (deel)producten/diensten? ³	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee
Personeel	
Is de personele formatie ten opzichte van de voorgaande audit sterk uitgebreid en/of verminderd? ⁴	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee
Keurmerk- en logogebruik	
Zijn er aanvullende afspraken met Perspekt over keurmerk- en logogebruik?	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee Toelichting:
Overige	
Is er andere informatie voor de tussentijdse audit van belang?	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee

² Indien van toepassing, het auditteam een voorgaande én de huidige versie van het organogram opsturen.

³ Indien van toepassing, het auditteam een voormalig én een actueel overzicht van (deel)producten en diensten inclusief omvang opsturen.

⁴ Indien van toepassing, het auditteam een voormalig én een actueel formatieoverzicht opsturen.

Bijlage B Auditprogramma eindaudit

Tijd ⁵	Inhoud auditblok	Auditee(s)	Auditor(en)
13.30-15.45	Observaties, registraties/instrumenten en gesprekken over: D2 Samen – Participatie Aandachtspunten vorige audit	Mw. K., Leidinggevende Mw. S., Regisseur Mw. W., OR-lid/verzorgende IG Aanwezige medewerkers, vrijwilligers en bewoners	M. Buijsse
15.45-16.30	Beoordelen prestaties en voorbereiden eindgesprek		M. Buijsse
16.30-16.45	Eindgesprek	Mw. K., mw. S., mw. A, mw. N.	Allen
16.45-17.00	Evaluatie auditteam		M. Buijsse

⁵ Tijden nader af te stemmen

Bijlage C Instrumentenoverzicht

Stichting Woon- en zorgcentrum Herfstzon
Herfstzon

Instrumenten algemeen

Verplichte registraties en/of instrumenten 5 weken voor de audit aan iedere auditor verstrekt.

	Organisatie beschikbaar	Auditor aangetroffen
Ingevuld formulier kerngegevens	x	x
Ingevoerde ARI (instrumentenoverzicht)	x	x
Organogram	x	x
(Strategisch) Jaarplan/activiteitenplan & begroting	x	x
Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag	x	x
Strategische personeelsplanning	x	x
Maatschappelijke verantwoording (conform vigerende eisen) inclusief jaarrekening, accountantsverklaring	x	x
Informatiemateriaal (flyers, brochures e.d.) voor (potentiële) cliënten	x	x
Registratie en opvolging van uitkomsten (valide) cliëntervaringsonderzoek	x	x
Inzicht in de wijze van reflecteren en verbeteren m.b.t. de prestaties	x	x
Registratie en opvolging van klachten/complimenten en ongenoegens cliënten	x	x
Registratie en opvolging van incidenten (cliënten en medewerkers)	x	x
Inspectierapport en opvolging (actueel = niet ouder dan 3 jaar)	x	x

Stichting Woon- en zorgcentrum Herfstzon
Herfstzon

Instrumenten Domeinen

Verplichte registraties en/of instrumenten ten tijde van de audit beschikbaar

	Organisatie: beschikbaar	Auditor: aangetroffen
Domein 2 Participatie		
Blijk van tevredenheid van cliënten m.b.t. participatie, tenminste ten aanzien van geboden ondersteuning bij het onderhouden van sociale contacten en deelname aan de samenleving, betrokkenheid bij hun zorg, inzet van vrijwilligers en de mate van inspraak	x	x
Ouderenmishandeling (signaleren, melden, opvolgen)	x	x
Afspraken met sociaal netwerk (w.o. mantelzorgers en vrijwilligers)	x	x