



# Kwaliteitsjaarverslag 2018

Exploitatiemaatschappij Eeckenrhode bv

maart 2019

auteur: Wilma Maas, teamcoach zorg

EECKENRHODE

## **Inhoudsopgave**

1. Serviceflat Eeckenrhode	pag. 3
2. Zorg	pag. 5
3. Medewerkers	pag. 8
4. Cliënttevredenheid	pag. 11
5. Tot slot	pag. 12

## **1. Serviceflat Eeckenrhode**

Eeckenrhode is een serviceflat voor senioren waar bewoners zelfstandig wonen en gebruik kunnen maken van een breed aanbod aan dienstverlening. Welzijn en welbevinden, eigen regie en het leven leiden zoals men dat individueel gewend is staan voorop. Verbinden van bewoners, buurtbewoners, leeftijdgenoten met een soortgelijke levensstijl en het betrekken van familieleden is belangrijk. Goede ondersteunende dienstverlening is onontbeerlijk om het zelfstandig wonen mogelijk te maken en vereenzaming te voorkomen. De 24-uurs zorg is een onderdeel van deze dienstverlening. Verbetering van de kwaliteit van zorg heeft onze voortdurende aandacht. U ontvangt daarom dit kwaliteitsjaarverslag over het jaar 2018.

### Vereniging van Eigenaars Eeckenrhode

Serviceflat Eeckenrhode heeft in totaal 85 appartementen, variërend in grootte van 65 tot 140 m<sup>2</sup>. Eeckenrhode is een Vereniging van Eigenaars. (VvE) De VvE heeft 21 leden. Een groot-aandeel-houder heeft in totaal 68 appartement in bezit. Ongeveer 85% van de appartementen wordt verhuurd. De overige appartementen worden bewoond door de eigenaar.

### Renovatie

24 maart 2019 vieren we de afronding van de tweede fase renovatie.

In deze fase zijn de hallen van de etages volledig opgeknapt, de glaspuien zijn voorzien van dubbel glas en aluminium kozijnen, het gehele gebouw is voorzien van nieuwe vloerbedekking. Iedere etage heeft een invulling: op de bovenste verdieping bevindt zich de kleine activiteitenruimte De Sociëteit, op de D-etage de kapsalon, de C-hal is een ware bibliotheek geworden

Op de B-hal is een fysio-fitness ruimte gerealiseerd waar de fysiotherapeut bewoners/omwonende senioren kan behandelen en waar bewoners zelf kunnen gaan fitnessen.

Op de A-verdieping in de gang is sinds december 2018 een schoonheidssalon/pedicure/manicure gevestigd. Door deze vernieuwingen is Eeckenrhode naast een woonomgeving ook een aantrekkelijke ontmoetingsplek voor bewoners, familie, vrienden en buurtbewoners.

### Dienstverlening

De aanwezige dienstverlening die door de VvE wordt georganiseerd bestaat uit:

- Locatiemanagement
- Activiteitenprogrammering
- Administratie
- Receptie
- Huismeesterdiensten
- Interieurverzorging algemene ruimten
- Catering en gastvrouwdienst

Daarnaast kent Eeckenrhode externe dienstverleners voor fysiotherapie, gebouwenbeheer, was- en strijkservice, boodschappendienst, kapsalon en schoonheidssalon. Eeckenrhode heeft voor bewoners een grotere sociale functie dan voorheen. Alle medewerkers en dienstverleners doen hun uiterste best om het wonen en leven op Eeckenrhode zo aangenaam mogelijk en gaan bewust om met de visie van Eeckenrhode. Samenwerking tussen alle aanwezige dienstverleners draagt eraan bij dat het wonen en welzijn van bewoners optimaal is georganiseerd. Van grote waarde zijn de circa 16 vrijwilligers die bewoners individueel ondersteunen en participeren bij diverse activiteiten en evenementen. Een aantal vrijwilligers is tevens bewoner van Eeckenrhode.

### Participatie bewoners

Bewoners worden nauw betrokken bij de dagelijkse gang van zaken. Elke vorm van feedback en input is belangrijk. Naast bewonersparticipatie in de BHV (bedrijfshulpverlening) kent Eeckenrhode een bewonerscommissie die 4x per jaar overlegt met het bestuur van de VvE. Vanuit bewoners komen regelmatig initiatieven voor de organisatie van activiteiten zoals lezingen en uitstapjes. De cateringcommissie evalueert de maaltijdvoorziening met de locatiemanager en de cateraar. Voor de gehele renovatie werd in 2015 een werkgroep opgericht die grotendeels bestond uit bewoners.

### Vrijwilligers

In totaal telt Eeckenrhode 16 enthousiaste vrijwilligers. Vijf van hen zijn bewoner van Eeckenrhode. Allen zijn breed inzetbaar. Dit varieert van het mee aanpakken tijdens activiteiten, het halen en brengen van bewoners naar activiteiten, de organisatie van een activiteit voor bewoners met lichte geheugenproblematiek, het verzorgen van broodmaaltijden, samen boodschappen doen tot het maken van een wandeling. De vrijwilligers ondersteunen bij activiteiten, verzorgen de filmavond, zondag borrel, dagbesteding, een Dagje Sociëteit, zijn onmisbaar bij grotere evenementen zoals de jaarlijkse Familiedag, het maandelijkse Senioren Eetpunt, en ook bij kleinschalige activiteiten zoals Natuur doet Goed.

Eén bewoner is een IVN gids, (Instituut voor Natuureducatie en Duurzaamheid). Elke dinsdag gaat hij samen met twee andere vrijwillige begeleiders de natuur in met bewoners die hiervan genieten. Het buiten zijn en bewegen doet goed en laat deelnemers de natuur herbeleven.

Dankzij de vrijwilligers is het activiteitenaanbod in de afgelopen jaar flink gegroeid en is er dagelijks, vaak op meer momenten, iets georganiseerd voor bewoners en (seniore) buurtbewoners.

Eens per week (op woensdagen) organiseert Exploitatiemaatschappij Eeckenrhode een dagbesteding voor bewoners met lichte geheugenproblematiek. Daar nemen circa 6-8 bewoners aan deel.

Het activiteiten aanbod op de dagbesteding wordt zoveel mogelijk aan de individuele bewoner aangepast. De activiteit wordt begeleid door een ervaren medewerker die bekend is met deze doelgroep. Zij wordt ondersteund door een collega die ook onderdeel is van het zorgteam en een vrijwilligster. Hierdoor wordt voor de bewoners een vertrouwde sfeer gecreëerd.

### BHV (bedrijfshulpverlening)

De BHV organisatie betreft teamleden van zowel Exploitatiemaatschappij Eeckenrhode bv (verder EME) als VvE, en een aantal bewoners van Eeckenrhode. In totaal 8 personen. Jaarlijks worden de BHV-ers bijgeschoold.

In het voorjaar van 2019 wordt, in het kader van de reanimatie een AED (Automatische Externe Defibrillator) aangeschaft.

### Exploitatiemaatschappij Eeckenrhode bv

Exploitatiemaatschappij Eeckenrhode bv is als onderaannemer van Stichting Sint Annaklooster de leverancier van 24-uurs thuiszorg op Eeckenrhode. EME heeft een contract met de VvE waarin de 24-uurs aanwezigheid zorg (minimaal niveau 3) is overeengekomen.

## **2. Zorg**

Eeckenrhode heeft een contract met EME voor de levering van thuiszorg (wijkverpleging en huishoudelijke zorg). Als onderaannemer van Stichting Annaklooster (SAK) blijft EME op de hoogte van alle ontwikkelingen in de zorg en wordt het team nauw betrokken bij diverse scholingen en ontwikkelingen. EME heeft een WTZI toelating (Wet Toelating Zorginstellingen) en levert zorg gefinancierd vanuit de ZVW (Zorgverzekeringswet), WLZ (Wet Langdurige Zorg) en PGB (Persoons Gebonden Budget). Bewoners kunnen desgewenst zorg inkopen tegen het geldende uurtarief.

In 2018 ontvingen 82 bewoners zorg en ondersteuning van de medewerkers van EME, voornamelijk op basis van ZVW indicaties en 7 WLZ indicaties. T.o.v. 2017 is dit een groei van 11 zorgvragers, t.o.v. 2016 bijna een verdubbeling. (43)

De zorg is vraag gestuurd en individueel afgestemd. Het stimuleren van eigen regie van de cliënt is leidend. 24 uur 7 dagen per week is een verpleegkundige (niveau 4 of 5) of Verzorgende IG als verantwoordelijke dienst aanwezig en beschikbaar. Deze teamleden zijn EVV-er (Eerst Verantwoordelijk Verpleegkundige) en dragen de dagelijkse verantwoordelijkheid. Via een persoonsalarmeringssysteem (hals alarm) dat de bewoner in het appartement heeft kan door de bewoner worden gealarmeerd. Het alarm heeft een spreek- luisterverbinding waardoor bewoners direct met de zorgverlener kunnen communiceren. Een aantal bewoners dat geen zorg ontvangt

maakt wel gebruik van een halsalarm, veelal voor het gevoel van veiligheid. In geval van nood is de aanwezige verpleegkundige snel in het appartement aanwezig.

### Bewoners- en familieparticipatie

Bewoners- en familieparticipatie is van essentieel belang. De cliënt maakt met het zorgteam afspraken hoe hij/zij de zorg wenst, stemt tijdstippen af en is hierin bepalend. Door middel van “Carenzorgt”, een digitaal communicatiemiddel, kan de cliënt en zijn/haar familie (alleen met schriftelijke toestemming van de cliënt) inzage hebben in het elektronisch dossier van henzelf en/of hun ouders. Dit bevordert een optimale communicatie tussen de cliënt/familie en zorgverlener.

De cliënt kiest zijn/haar eigen huisarts, fysiotherapeut, ergotherapeut of andere externe hulpverleners. Eeckenrhode heeft een fysiotherapeut in huis. Indien het zorgteam een licht dementieel beeld bij een zorgvrager vermoedt wordt in samenspraak met de familie en huisarts een zorgtrajectbegeleider ingeschakeld. Deze gaat samen met de bewoner en familie na diagnostisering het dementieel beeld volgen en EME als zorgaanbieder ondersteunen. EME hanteert transparante uitsluitingscriteria (bijlage) welke bij de intake van een bewoner worden besproken. Doelstelling hiervan is duidelijke verwachtingen stellen naar de bewoner en haar/zijn familie.

Eeckenrhode heeft een eigen verpleegkundige die bekwaam en bevoegd is om ZVW en WLZ indicaties te stellen. Eeckenrhode werkt met een digitaal zorgdossier. Het zorgdossier wordt twee maal per jaar met de cliënt en familie geëvalueerd en opnieuw ondertekend voor akkoord door de zorgvrager.

Voor de cliënten met een WLZ (Wet Langdurige Zorg) vindt twee maal per jaar een multidisciplinair overleg (MDO) plaats waarbij een Specialist Ouderenzorg (SO) (van Stichting Valkenhof in Valkenswaard) aanwezig is. De SO wordt door de betreffende huisarts benaderd en uitgenodigd voor het MDO.

De SO kenmerkt zich door een holistische benaderingswijze wat een meerwaarde kan zijn voor de kwaliteit van zorg voor de client.

### Implementatie NCare:

NCare is een softwarepakket van NControl waarmee de papieren toedienregistratie vervangen wordt door een digitale toedienregistratie. NCare heeft als doel de kwaliteit en efficiency van de geneesmiddeldistributie, van medicatie voorschrijven tot en met inname van de medicatie, steeds verder te optimaliseren

Het digitale medicatiesysteem is in 2018 volledig geïmplementeerd.

De doelstelling om aanzienlijk minder fouten te maken is behaald. Verpleegkundigen, verzorgenden en inmiddels ook Helpenden- plus medewerkers werken naar tevredenheid met het systeem.

### FTO (Farmaco Therapie Overleg)

Elk jaar wordt een FTO overleg gepland. Dit is een overleg waar de medicatie van elke bewoner waarvoor EME verantwoordelijk is voor toediening van/toezicht op medicatie wordt besproken.

Aan dit overleg nemen 3 partijen deel:

- apotheker
- huisarts
- EVV-er (eerst-verantwoordelijke verpleegkundige/verzorgende)

Mutaties in de medicatie worden met de cliënt besproken en direct doorgevoerd.

### Relatie zorg en welzijn

Je prettig voelen is het gevolg van een complex van factoren. De zorg voor onze bewoners kan nooit op zich staan. De relatie tussen zorg en welzijn is één van de belangrijke thema's in het woonzorgconcept van Eeckenrhode.

Teamleden zijn belangrijk bij het stimuleren van bewoners voor deelname aan activiteiten, het onderhouden van sociale contacten en voorkoming van vereenzaming. Om in een tijd van zorgkrapte de relatie zorg en welzijn te blijven optimaliseren wordt de samenwerking tussen formele zorg door EME en informele zorg door mantelzorgers, steeds belangrijker. Bovendien is alles erop gericht dat de verschillende disciplines binnen Eeckenrhode samenwerken in het belang van de bewoners.

### Kwaliteit

Als onderaannemer van SAK neemt Eeckenrhode deel aan de interne kwaliteits-Audits die SAK organiseert. (In het 4e kwartaal van 2018 heeft een interne audit plaatsgevonden met een positieve uitslag waarbij géén aandachtspunten benoemd werden.) De teamcoach heeft elk kwartaal overleg met de staffunctionaris kwaliteit van SAK. Hierdoor blijft EME op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en wettelijke maatstaven die verplicht zijn vanuit het IGZ en het Zorgkantoor. Een verpleegkundige is aangesteld als aandachtsfunctionaris kwaliteit en neemt maandelijks voor Eeckenrhode deel aan het kwaliteitsoverleg van de aandachtsfunctionarissen van SAK.

De verzorgenden en verpleegkundigen worden meegenomen in de planning van de verplichte jaarlijkse BIG scholing (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) die SAK met het skillslab van het Catharinaziekenhuis organiseert. Binnen het team zijn medewerkers aandachtsfunctionaris, en daarmee aanspreekpunt, van diverse werkonderdelen. Op directieniveau vindt twee tot vier keer overleg per jaar plaats.

### 3. Medewerkers

EME heeft de volgende medewerkers in dienst:

functie	aantal	fte	verantwoordelijkheden
directeur	1	0,4	- eindverantwoordelijk - HRM - financiën - ICT
locatiemanager	1	0,25	- kwaliteitsbeleid - AVG - relatie tussen zorg en welzijn - deelname directie overleg SAK - monitoring zorgteam en HVZ
teamcoach	1	0,5	- aansturing team - beleid opleidingen - kwaliteitsbeleid
Wijkverpleegkundige (niveau 5)	1	0,8	- indicatiestelling - verpleging - evv-er
verpleegkundigen (niveau 4)	4	2,55	- verpleging - evv-er
verzorgenden IG (niveau 3)	4	2,3	- verzorging - evv-er
helpenden plus (niveau 2)	2	1,2	- verzorging
helpenden (niveau 2)	11	5,2	- verzorging
zorghulpen (niveau 1)	4	1,03	- interieurverzorging
stagiaires (niveau 2 en 3)	2	1	- verzorging
<b>totaal</b>	<b>31</b>	<b>15,23</b>	

Daarnaast werkt EME met in totaal 2 zzp-ers (0,7 fte).



### Taken verpleegkundige

De verpleegkundigen zijn gekoppeld aan een aantal vaste zorgvragers waar men samen met de helpenden de zorg aan levert. Voor een aantal toegewezen zorgvragers stelt de verpleegkundige een zorgplan op en is verantwoordelijk voor de coördinatie (EVV-schap). De EVV-er begeleidt verzorgenden en helpenden, onderhoudt contact - en overlegt met huisartsen, hulpverleners en externe instanties. Signaleert en rapporteert, bewaakt indicaties, houdt familie- en evaluatiegesprekken en functioneert als verantwoordelijke dienst.

### Taken verzorgende

De IG-ers hebben dezelfde verantwoordelijkheden als hierboven genoemd bij de verpleegkundige. Daarnaast doen zij een beroep op een collega-verpleegkundige wanneer de situatie daar om vraagt.

### Taken helpende (plus)

De helpenden (plus) verzorgen en begeleiden bewoners, dragen zorg voor de maaltijdvoorziening in het appartement. De helpende plus is verder bevoegd en bekwaam om medicatie uit te reiken en om bepaalde wondbehandelingen uit te voeren.

### Taken medewerker HVZ

De medewerkers HVZ dragen zorg voor de schoonmaak van het appartement. Naast de werkzaamheden hebben deze medewerkers ook een belangrijke sociale functie naar de zorgvrager toe.

### Aandachtsfunctionarissen

Alle verpleegkundigen en verzorgenden IG zijn aandachtsfunctionaris voor een bepaald gebied. Deze taakverdeling zorgt voor een spreiding van de werkdruk, betrokkenheid en verdieping van de verschillende aandachtsgebieden. Bovendien worden talenten en interesses van teamleden hiermee optimaal benut. Enkele aandachtsgebieden:

- aandachtsfunctionaris kwaliteit/indicaties
- aandachtsfunctionaris ergo
- aandachtsfunctionaris MIB/MIM
- aandachtsfunctionaris werkbegeleiding
- aandachtsfunctionaris medicatie
- aandachtsfunctionaris mutaties op looproutes

EME is een erkend leerbedrijf voor stagiaires en leerlingen. EME leidt momenteel 2 stagiaires op en 2 leerlingen.

1 BOL-er niveau 2 ( Beroeps opleidende leerweg) en 1 BOL-er niveau 3.

Verder 2 BBL-ers, ( Beroeps begeleidende leerweg) niveau 3.

## Deskundigheidsbevordering

Kwaliteit hangt nauw samen met kennis en deskundigheid. EME houdt met opleiding en scholing van medewerkers de kwaliteit hoog en blijft het team voortdurend ontwikkelen.

In 2018 hebben de volgende scholingen plaatsgevonden:

### team

- Til- en transfer training, tweemaal per jaar.
- Scholing werkbegeleiding
- Scholing dementie
- Scholing NCare ( digitaal medicatiesysteem)

### individueel

- BIG scholingen
- Scholing voor Indicator
- Scholing van een medewerker helpende naar een helpende plus (meer bevoegdheden)
- Scholing werkbegeleiding gevolgd door 3 medewerkers
- BHV

In 2019 vinden de volgende scholingen plaats:

### team

- Scholing diabetes Q1
- Til- en transfer training Q1 – Q3
- Scholing wondbehandeling Q1
- Scholing gebruik AED Q2
- Scholing ZIVVER ( veilig mailen van grote bestanden) Q1

### Individueel

- BIG scholingen ( heel het jaar door)
- scholing digitaal medicatiesysteem (NCare) Q2
- scholing helpende (2) naar een helpende plus Q1
- scholing helpende (2) tot verzorgende IG Q1
- BHV

## Intervisie

Elk kwartaal vindt een intervisie bespreking plaats voor de verpleegkundige en verzorgende. Deze wordt in samenspraak met de verpleegkundigen en verzorgenden door de teamcoach voorbereid. Vooraf worden casuïstieken ingediend. Het doel is

kwaliteitsverbetering en teamontwikkeling. Deelnemers bespreken onderling de casuïstiek, interventies worden uitgewerkt, vastgelegd en uitgevoerd. Elk kwartaal vindt ook een intervisie bespreking plaats met de helpende medewerkers. (indien nodig wordt hiervoor een verpleegkundige uitgenodigd om zaken toe te lichten)

### Ziekteverzuim

EME heeft een laag ziekteverzuim.

Ziekteverzuim 2017: 2,05%

Ziekteverzuim 2018: 1,16%

Ter vergelijking; het landelijk percentage van de VVT in het 3<sup>e</sup> kwartaal van 2018 bedroeg 6,34%

## **4. Cliënttevredenheid**

Ten alle tijden behoudt de cliënt de regie over zijn/haar leven. Hij/zij geeft wensen en behoeftes met betrekking tot zorg en begeleiding door aan de EVV-er. Indien nodig gaat de EVV-er in onderhandeling met de cliënt. De EVV-er is de contactpersoon voor de cliënt en zijn/haar familie. Wekelijks vindt een contactmoment plaats met de cliënt om te toetsen of deze tevreden is of over andere vragen die de cliënt bezighouden. De EVV-er is er verantwoordelijk voor dat afspraken met de cliënt worden gecommuniceerd in het team. Naast de EVV-er is een niveau 2 teamlid als 'maatje' gekoppeld aan een cliënt. De cliënt heeft op deze manier een aantal duidelijke vaste aanspreekpunten in het team.

De cliënt weet wie zijn/haar EVV-er is, twee maal per jaar vindt een evaluatie plaats van het zorgdossier en wordt de tevredenheid besproken en daar waar nodig afspraken aangepast/vernieuwd.

### Zorgkaart Nederland

Vanaf begin 2018 staat EME vermeld op Zorgkaart Nederland. Met deze feedback-tool kunnen we de tevredenheid van bewoners peilen en zijn wij in staat om onze kwaliteit continue te monitoren en te verbeteren.

- Nieuwe bewoners van Eeckenrhode ontvangen bij het inhuizen een intakepakket waarin de flyer van Zorgkaart Nederland is opgenomen.
- Bij afsluitende gesprekken met familie wordt de mogelijkheid voor een beoordeling op Zorgkaart Nederland opnieuw onder de aandacht gebracht.
- Tijdens de evaluatiegesprekken die tweemaal per jaar plaatsvinden wordt ZKN eveneens onder de aandacht gebracht.
- Voor 2019 is de overweging om alle zorgvragers eenmaal per jaar schriftelijk te verzoeken om een review op ZKN te plaatsen.

Tot 10 februari 2019 heeft EME 8 beoordelingen op Zorgkaart Nederland ontvangen met een gemiddelde score van 8,9 (op een schaal tot 10,0).

### Klachten

Voor melding van officiële klachten bestaat de klachtenregeling van de hoofdaannemer Stichting Sint Annaklooster. In 2018 is er geen officiële klacht gemeld.

Echter nemen wij alle klachten serieus, zorgen voor een adequate oplossing naar tevredenheid van de cliënt en willen herhaling voorkomen in het kader van kwaliteitsverbetering

### **Tot slot**

EME is continue bezig met de kwaliteit van zorg en welzijn. In 2019 zijn naast de dagelijkse werkzaamheden de volgende doelen opgenomen waar we actief mee aan de slag gaan:

- uitbouwen relatie tussen zorg en welzijn en samenwerking VvE medewerkers en dienstverleners optimaliseren
- afronding scholingen 2018
- waarderingen genereren op Zorgkaart Nederland
- voldoen aan de AVG
- borgen van de reeds uitgevoerde onderdelen
- implementatie ZIVVER (veilig mailen en versturen van grote bestanden)
- medewerkerstevredenheidsonderzoek

Maar bovenal de tevredenheid van de cliënten optimaal houden met een gedreven, betrokken en stabiel zorgteam!

Wilma Maas  
Teamcoach Zorg  
Exploitatiemaatschappij Eeckenrhode

### Bijlage

- Uitsluitingscriteria EME