



Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg 2017

Ouderenzorg Annenborch
De Hoef 100
5242 CN ROSMALEN

J. Pander
Directeur/Bestuurder
Juni 2018



Inleiding

Annenborch beleefde een bewogen, of liever: een bewegend jaar. Na een warm welkom bij aanvang van mijn dienstverband als nieuwe directeur/bestuurder heb ik na 100 dagen, samen met het managementteam, op 8 februari 2017 mijn eerste algemene beschouwingen gedeeld met de medewerkers op een interne werkconferentie. De grote opkomst, de sfeer en het draagvlak van die bijeenkomst gaven veel vertrouwen voor de toekomst, die niet zonder uitdaging is. We kwamen erachter, dat *un goeien aard* voor de mensen van Annenborch betekent: Jezelf kunnen zijn, je thuis voelen en aandacht voor elkaar.

Primair

Dagelijkse afstemming op de levensbehoefte en zorgvraag van onze klanten in het directe contact hebben wij bij Annenborch als hét primaire proces van ons handelen geduid. De persoonlijke verantwoording over de (ervaren) kwaliteit van zorg en welzijn in die relatie gaat bij ons vóór de verantwoording op papier naar overheid en autoriteiten.

Karakter

Annenborch is een kleine zorgorganisatie met een goede reputatie en een hele hoge klanttevredenheid. We verkeren in een dorpse omgeving, waar de samenleving als hecht wordt ervaren en we de mensen en hun families bij naam kennen. We beschikken nauwelijks over staffuncties, alle leidinggevende dragen meerdere “petten” en het management werkt ook op operationeel niveau.

Paradox

Toekomstige onderhandelingen met het zorgkantoor over het kwaliteitsbudget gaan bij Annenborch vermoedelijk niet over de reeds in 2017 aanwezige ‘extra’ inzet voor cliëntgebonden personeel, maar over de bij ons nog niet bestaande formatie van kwaliteit- en beleidsmedewerkers. Extra inzet die nodig is om aan alle verplichte externe verantwoording te kunnen voldoen.

Startjaar

Voor de inhoudsopgave kies ik er voor de hoofdlijn uit bijlage 5 van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2017 te volgen. Het zal een beknopte beschrijving zijn. Met waar het kan een verwijzing naar reeds bestaande documenten. Zeker over verslagjaar 2017 dat geldt als mijn startjaar als directeur/bestuurder en als overgangsjaar naar kwaliteitsverantwoording op landelijk niveau, zal deze rapportage niet voldoen aan alle vereisten die gesteld worden aan de evaluatie van het kwaliteitsplan 2017. Persoonlijk ben ik ervan overtuigd dat we in de praktijk voldoen aan alle eisen die van een professionele zorgorganisatie verwacht worden.

Prioriteit

Het is terug te lezen welke positionering en stijl Annenborch kiest om in te spelen op relevante ontwikkelingen, om kansen te benutten en bedreigingen te weerstaan. Het lukt ons om te voldoen aan de verwachtingen van klanten en we weten waar we het over hebben. De grootste uitdaging op dit moment is dat we dat pas echt kunnen aantonen wanneer we tegengesteld aan onze kernbelofte éérs onze interne organisatie op orde krijgen en professionaliseren.

Bijlages ter inzage

Dit document kan niet los worden gezien van de processen en documenten die horen bij het in mei 2018 verlengde KIWA certificaat.

Voor die onderbouwing verwijs ik met trots naar lijst van bijbehorende documenten die allemaal op locatie ter inzage zijn:

- Jaarverhaal 2017
- Resultaten van tevredenheidsonderzoeken 2017
- Leveranciersbeoordeling 2017
- Meldingen, klachten met doorlopen PDCA cyclus
- Jaarplannen op teamniveau 2017
- Risico inventarisaties van de vier belangrijkste KPI's 2017
- De verslagen van de twee interne audits 2017 en 2018
- Medewerkers jaarverslag door P&O 2017
- Rapport van de externe audit mei 2018

Kernverhaal Annenborch

Vanaf de werkconferentie 8 februari 2017 zijn we hard aan de slag gegaan de gedeelde intenties om te zetten in merkbaar gedrag. Vanuit de gedachte “goed voorbeeld, doet volgen” zijn we begonnen met de ontwikkeling van leidinggevend. Tijdens een hei-dag, de eerste in de geschiedenis van Annenborch, spraken we over waarom we er zijn, voor wie we er zijn en wat dan onze belofte is. Dat leidde tot dit kernverhaal:

Annenborch

Het kan opeens zover zijn. Uw lichaam laat u in de steek, of uw geest. Dat heeft ingrijpende gevolgen voor u en uw familie of naasten. Annenborch is in de buurt als het allemaal niet meer vanzelf gaat, of helemaal niet meer lukt. We zorgen voor u, helpen u verder. Met elkaar komen we erachter wat nog wél mogelijk is. Vaak is dat nog heel wat! U bent van harte welkom bij ons, maar met evenveel plezier komen we naar u toe. Samen met andere organisaties en betrokken partijen doen we wat nodig is om het leven ouderen in Rosmalen zo mooi mogelijk te maken.

Visie

“Annenborch: samen werken aan “*un goeien aard*” was het motto van 2017. De relatie tussen mensen, het streven naar plezier in een onderling goede samenwerking staat bij Annenborch voorop. Alleen dan, zo is onze overtuiging, wordt het maatschappelijke, sociale en lokale belang zichtbaar gediend, is er sprake van “*un goeien aard*”. Wij doen ons werk oprecht, gastvrij, zorgzaam en enthousiast.

We gaan uit van de universele behoeften voor ieder mens. De behoefte aan liefde, erkenning, sociaal contact, relaties, lekkere maaltijden, beweging, zingeving, muziek, gezonde slaap, buitenlucht, cultuur, activiteiten. We stellen alles in het werk om dat, ondanks het ouder worden en de toenemende zorgafhankelijkheid, voor iedereen ter beschikking te stellen.

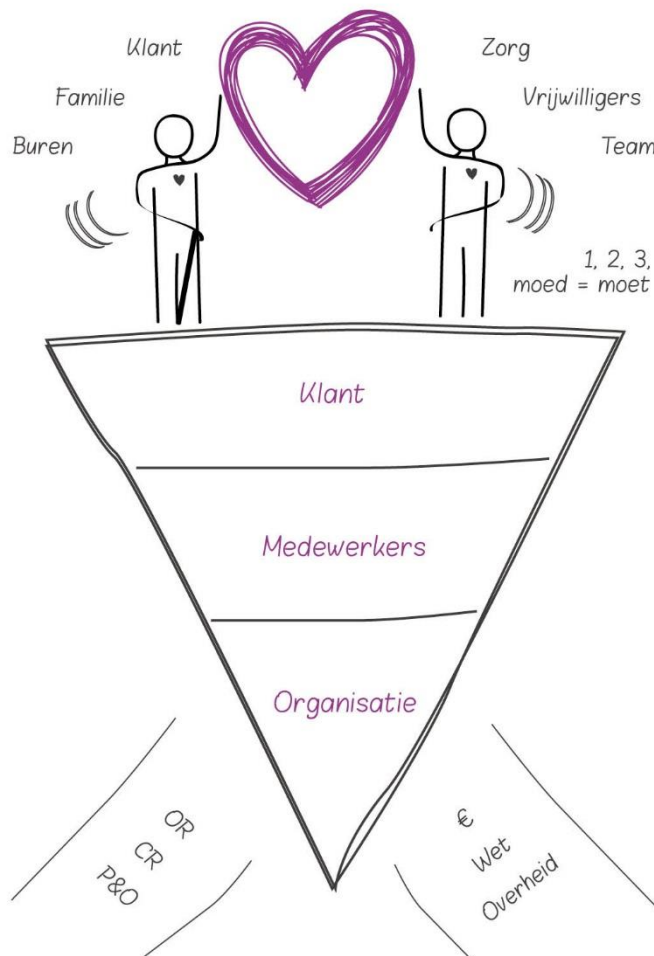
Universele gezondheid

We zijn van mening dat de gezondheidszorg in Nederland in de wijze van organiseren vooral gebaseerd is op ziekte. Het taalgebruik, de financiering, de indicaties tot zorg, de externe verantwoording, ja het hele Nederlandse systeem is ingericht om ziekte te beheersen en niet om gezondheid te bevorderen. Bij Annenborch geloven we erin dat de kwaliteit van leven in de laatste levensfase van mensen toeneemt wanneer we ons richten op wat mensen willen, wat voor ieder mens goed is. In 2017 hebben we de ambitie uitgesproken dat Annenborch over twee jaar volledig is ingericht op de vier gezondheidsprincipes die wetenschappelijk aantoonbaar een langer leven zonder chronische aandoeningen bevorderen:

- Lekker eten en drinken
- Bewegen
- Zin hebben in de dag
- Sociale contacten

Hoe we het willen doen, culturogram

Sinds afgelopen jaar is bij Annenborch het primaire proces leidend, dus het dagelijks omgaan en werken van onze medewerkers en vrijwilligers met onze klanten en met elkaar. Al het andere is ondersteunend daaraan. Dat betekent meteen dat eigen verantwoordelijkheid, initiatief en professionaliteit een randvoorwaarde zijn. En dat je er allereerst op de werkvloer met elkaar moet uitkomen. Spelregel is dat je, bij een verschil in inzicht, eerst drie keer het gesprek aangaat met degene die in jouw ogen niet doet wat de bedoeling is. Als je er dan nog niet uitkomt, zoek je het pas 'lagerop' in de organisatie. Gedrag, beleving en begrip zijn dus belangrijker dan macht of positie. De in 2017 ingevoerde tekening van het culturogram van Annenborch wint intern langzaam meer bekendheid en toepassing.



Prioriteit versus belangrijkheid

Het ordeningsprincipe dat Annenborch sinds 2017 in haar denken en doen hanteert is:

- Klant
- Medewerker
- Organisatie

Het geeft in redeneren de juiste volgorde van belangrijkheid aan bij Annenborch. In alle overlegvormen, beschrijvingen en overzichten is die voortaan te herkennen. De volgorde van belangrijkheid verschilt de komende twee jaar echter met de prioriteiten, omdat simpelweg

sommige zaken eerst moeten worden opgepakt. Clichés als 'buiten bepaalt binnen' en 'binnen beginnen, buiten winnen' gaan in de startfase zeker op. Die urgentie verandert echter niets aan de belangrijkheid. Tijdens deze twee jaar is de focus vooral gericht op het op orde houden en krijgen van de interne organisatie.

Context

De veranderingen in Nederland met betekenis voor de ouderenzorg in Rosmalen zijn enorm. Er is sprake van dubbele vergrijzing in combinatie met ontgroening. Het totaal te besteden budget is opgedeeld over verschillende diensten en moet worden verhaald bij veel verstrekkers. Ondanks de roep om meer regelvrijheid is er de almaar toenemende vraag naar verantwoording in combinatie met individualisering en beschermde privacy. Politieke verschuivingen, angst voor incidenten en heersende opinies met sterk negatieve beeldvorming via media, vertroebelen de oeroude opgave van mensen onderling: liefdevol naar elkaar omzien en de ander helpen als het nodig is. Annenborch wil al haar talent en professionaliteit aanwenden om dat doel boven alles te blijven stellen, binnen een voortdurend veranderende context.

Klant: Een prettige relatie met onze klant en hun naasten

Gelukkig kunnen we stellen dat het meest belangrijke in Annenborch goed gaat. De vele spontane uitingen, bedankje en complimenten bevestigen dat beeld. Vanaf 2018 meten we structureel de NPS score en het gemiddelde rapportcijfer per evaluatiemoment. Die reguliere tevredenheidsevaluaties en klachtenregistratie worden al jaarlijks trouw per klant gedaan en bijgehouden en conform de kwaliteitscyclus worden verbeteracties ingezet en teruggekoppeld.

In 2017 zijn meer dan 300 metingen gedaan en opgetekend. Dat maakt dat problemen en klachten zich niet opstapelen en nog in de beginfase worden opgelost. De positieve ervaringen staan daarom ook veelvuldig genoemd en bestaat er over het algemeen een beeld dat alles bespreekbaar is, er voldoende aandacht en zorg is en dat die liefdevol is. Grote complimenten ontvangen voor de vele feestjes die georganiseerd worden en waar in het voor naar uitgekeken wordt en nog lang over nagepraat wordt. Voor het komende jaar zetten we nog in op de interne organisatie, maar ondertussen gaan we door met alle vertrouwde en nieuwe activiteiten en evenementen die plezier geven en de relatie voortzetten en versterken.

Nieuwe resultaten 2017

- Aanvulling cliëntenraad
- Start met maandelijkse koffie-uurtjes
- Het huisblad als communicatieblad geïntroduceerd, ook voor familie
- Familieavond, kennismaking en wensen inventarisatie
- Verjaardagsdag en Barbecue voor en met alle klanten gevierd

NPS score eerste kwartaal 2018

Over 111 metingen bij individuele klanten is de score 98%

Medicatieveiligheid

Het aantal Mic-meldingen tussen 2016 en 2017 verschilde opvallend, respectievelijk 645 en 965. De reden is de post-it actie voor medicatiemeldingen. Iedere medicatiemelding werd met een post-it op het raam geplakt, zodat het aantal en de aard van de melding meer inzichtelijk werd. De helft van het aantal fouten betreft het niet aftekenen van de toedienlijsten en een derde betreft het vergeten te verstrekken. Hierbij moet worden opgemerkt dat wanneer medicatie niet binnen de normtijd is gegeven als fout wordt genoteerd, ook al wordt deze alsnog verstrekt. Het overzicht laat zien dat in de tweede helft van 2017 de medicatiemeldingen fors zijn afgenomen. Vanaf augustus is Annenborch samen met de apotheek een pilot aangegaan in samenwerking met Boomerweb om met digitale toedienlijsten te gaan werken. Met een app is dubbele controle op afstand mogelijk gemaakt. Het werken met een digitale toedienlijst betekent dat de lijst altijd up-to-date is omdat de apotheek eventuele mutaties direct verwerkt. Bij het niet aftekenen van een medicijn is het niet mogelijk om verder te werken in de app bij de klant en bij niet geven van medicatie komt er een melding.

Decubituspreventie

Op het moment van schrijven kennen we geen klanten met decubitus. Een nieuw aangetrokken verpleegkundige gaat de opleiding tot wondverpleegkunde volgen. Zodat we de expertise die we nu soms inhuren in eigen gelederen hebben.

Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Vanaf medio 2018 gaan we tellen of en hoe vaak er vanuit Annenborch mensen ingestuurd worden naar het ziekenhuis en op last van wie dat gebeurt. Op dit moment ontbreken die overzichten.

Medewerker: Plezier in ons werk en elkaar

Passend bij het culturogram is gekozen voor het principe: houden wat goed is, aansluiten bij wat kan en veranderen wat nodig is. Alle acties dienen bij te dragen aan de kern van bestaan bij Annenborch: samen doen wat nodig is om het leven van ouderen in Rosmalen zo mooi mogelijk te maken.

1. Het werken met de nieuwe overleg- en besluitvormingsstructuur gaf veel duidelijkheid en zetten we voort. De behoefte aan meer informatie en communicatie vullen we vanaf dit voorjaar in door maandelijks koffie-uurtjes voor medewerkers en vrijwilligers te houden en de frequentie van de team-overleggen op te voeren van 4 naar 10 keer per jaar.
2. Na de zomer sloten we aan bij het regionale traject van Transvorm: Wendbaar aan het Werk. Begeleid door doorgewinterde coaches en wetenschappelijk onderzocht door de Hogeschool Arnhem en Nijmegen en gesubsidieerd door ESF, weten we ons erg professioneel ondersteund. Duurzame inzetbaarheid van medewerkers door te sturen op talenten is de insteek, waar eerst de leidinggevenden mee aan de slag gaan.
3. Om meer resultaatgericht te werken werden jaarplannen op teamniveau ingevoerd en de voortgang werd in het Beleidsteam gevolgd.
4. We zijn gelukkig dat we meer variatie in de samenstelling van teams konden realiseren door de komst van een aantal verpleegkundigen, meer leerlingen en stagiaires.

Kwaliteit- en opleidingsbeleid

Om de kwaliteit van zorg hoog te houden blijven we de werkwijze hanteren die past bij de processen zoals die zijn vastgelegd in ons kwaliteitssysteem en al jaren leidt tot certificering HKZ. In het voorjaar 2017 waren we trots dat we het certificaat volgens nieuwe norm wisten te halen.

Annenborch wil naast een goede zorgorganisatie ook een goed opleidingsinstituut zijn. Om de aansluiting bij de zwaardere en meer complexe zorg te houden, willen we naast verzorgenden IG ook verpleegkundigen op gaan leiden. De bevoegdheid daarvoor is onlangs binnengehaald door de opleidingsadviseur van de Annenborch. Het door haar gemaakte strategische opleidingsplan staat binnenkort op de agenda van het beleidsteam. In 2017 zijn de scholingen en trainingen vooral gericht op het in stand houden van het huidige, de komende jaren gaan we gebaseerd op een gedeelde strategie meer ontwikkelingsgericht scholen en opleiden.

Hiaten

- Bepaalde eisen in de HKZ-norm Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties 2015, zijn strijdig met het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2017. In een schematisch overzicht staat bij ons beschreven hoe organisaties kunnen aansluiten vanuit HKZ bij het kwaliteitskader. Daar is nog geen actie op ondernomen.
- Het ondersteunende programma (Visual Docs) van ons kwaliteitssysteem wordt door de leverancier niet meer onderhouden.
- Onze bij- en nascholing wordt trouw bezocht en in de begroting wordt voldoende gereserveerd om de ontwikkelingen in het vak bij te kunnen houden volgens de eisen.
- Vorig jaar werd er voor het eerst gewerkt met jaarplannen op teamniveau. Daarin staan vooral de acties per team genoemd en is het doel om met elkaar de gewenste resultaten te formuleren en gericht te samen te werken op het behalen ervan. Een kwaliteitsjaarplan voor de organisatie ontbreekt op dit moment.
- Annenborch spreekt zich uit om de leukste leerplek voor medewerkers te zijn. Het beleid daartoe ontbreekt echter.

Aanpak

Om deze geconstateerde hiaten op te vangen, is Annenborch voornemens in 2018 een beleidsmedewerker kwaliteit en opleidingen aan te trekken.

Personele samenstelling

De medewerkers van de Annenborch zijn energiek, toegewijd en uiterst ijverig. De personele samenstelling is overwegend homogeen. Bijna allemaal vrouw, een hoog gemiddelde leeftijd, gelijkgestemd en van hetzelfde opleiding- en functieniveau. De sfeer en de onderlinge collegialiteit is goed. Het verzuim is laag.

Peilmaand	juni 2017	juni 2018
Aantal functionarissen in loondienst	135	161
Aantal vrijwilligers	90	125
Aantal fte contractbasis	73,5	84,6
Aantal cliëntgebonden functies	126	152
Percentage in aantal	93.3%	94.4%
Aantal verzorgenden niveau 3	49	53
Aantal verpleegkundigen niveau 4	-	3
Aantal verpleegkundigen niveau 5	1	1
Aantal leerlingen verzorging niveau 3	8	5
Aantal stagiaires verzorging/verpleegkunde	?	9
Percentage leerlingen zorg	16%	?
Percentage verzuim 2017		3,3%
Kwaliteitskeurmerk HKZ 2015	mei 2017	mei 2018

Organisatie op orde

Het keren van de voormalig reactieve en inconsistente manier van sturen op bedrijfsvoering was dé prioriteit in 2017. Ingezet werd op:

- Ontbrekende voorwaarden voor een gezonde organisatie met spoed regelen
- Pas geïntroduceerde zaken in hoog tempo dóór-ontwikkelen
- Dringende vereisten zorgvuldig voorbereiden

Aanpak

We ontwikkelden een stijl van werken die we graag continueren. Vanuit de gedachte: *ieder zijn vak en wij de regie*, huren we expertise in op verschillende beleidsterreinen. Bij iedere partij is van meet af aan helder dat Annenborch opdrachtgever is en onze vraag leidend voor de best passende oplossing. Een analyse van de huidige situatie met een plan van aanpak, fasering met tussenresultaten en heldere financiële verwachtingen op papier zijn bij iedere traject steeds voorwaarde. In de selectiecriteria bij iedere partij kennen we een goede samenwerkingsrelatie hoge punten toe.

Zo vroegen we tijdelijke expertise voor:

1. de positionering van Annenborch op lange termijn
2. strategische communicatie
3. de Wet Normering Topinkomens
4. ICT
5. de Algemene Verordening Gegevensbescherming
6. het nieuwe Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg
7. de verbeterwensen en verbouwing in het gebouw
8. HKZ certificering volgens de nieuwe norm
9. afspraken en betalingsvoorwaarden met de verhuurder
10. selectie van het nieuwe roosterpakket
11. invoering van digitale facturatie en contractbeheer

Na het vertrek van het hoofd bedrijfsvoering huren we AAG structureel in om de financiële activiteiten van Annenborch van de P&C cyclus op zich te nemen en heeft Annenborch een manager Informatie en Administratie aangetrokken om regie te voeren op een groot deel van bovenstaande trajecten.

Resultaat

We durven te stellen dat deze stijl van werken ons vooruit heeft geholpen. We voldoen nu aan wet- en regelgeving en zijn financieel gezond. We staan als betrouwbaar te boek en hebben inzicht in onze financiële positie en kunnen daarop sturen. De prioriteiten die nu op organisatorisch gebied voor ons liggen hebben we in kaart. (bijlage 1: Prioriteitenlijst 2018) De staat waarin dit nieuwe gebouw vorig jaar verkeerde verwacht je niet. In goede samenwerking met opzichter Kleine Meijerij en huismeester Annenborch zijn de volgende werkzaamheden projectmatig verricht:

1. Warmwater voorziening in appartementen
2. Tussenmeters geplaatst voor energieberekening
3. Aansluiting, plaatsen en herprogrammering zonwering appartementen
4. Vervangen brandmeldinstallatie
5. Vervangen 450 Rookmelders
6. Constructief meten zetting van het gebouw
7. Meerdere lekkages en gevolgschade verholpen
8. Inventarisatie zettingen ramen en deuren
9. Vervangen van kozijnen
10. Schilderwerkzaamheden buitenkant hervatten
11. Na brandweerinspectie compartimentering per ruimte herstellen
12. Omgevingsvergunning actualiseren
13. Glasvezel aansluiting

Aanpak

In regelmatig overleg werd de stand van zaken bijgehouden en bijgesteld. Via de maandelijkse koffie-uurtjes werd de informatie gedeeld met de bewoners en met het verslag bevestigd in huisblad "de Binding". Meldingen werden via de receptie doorgegeven en verzameld op één totale lijst. Bij bezoek van monteurs aan appartementen, verliep de planning en communicatie via Annenborch en Kleine Meijerij.

Resultaat en vervolg

We kunnen stellen dat op uitvoerend niveau de samenwerking sterk verbeterd is en dat de achterstand in onderhoud nagenoeg is weggewerkt. Het maakt dat we ons weer kunnen richten op verbeteringen. Een inventarisatie van wensen naar verbetering van bestaande ruimten en faciliteiten bij interne en externe partijen heeft geleid tot een majeur verbouwingsplan met een 4-tal projecten. Dit projectplan bevindt zich nog in de definitiefase, maar geeft nu al veel energie.

Verhouding met verhuurder

Al in het begin van 2017 bleek het contract, de afspraken, de tarieven en facturatie tussen ons als huurder en Kleine Meijerij als verhuurder onduidelijk en soms zelfs onjuist. Afsgesproken werd de onderlinge relatie goed te houden en eerst de achterstallige zaken op te lossen. Ondertussen kon dan uitgezocht worden wat de verklaring en grondslag was onder de bestaande afspraak was, om vervolgens uit te zoeken wat de eventuele bijstelling moet zijn en of er nog zaken verrekend moeten worden. Het duurde Annenborch te lang om te wachten op de uitkomst van deze lastige zoekklus door Kleine Meijerij en daarom heeft zij een extern bureau verzocht dit te doen. Wanneer namelijk de verbouwingen leiden tot een wijziging in het huurdersdeel en het servicepakket moeten de indicatoren volstrekt helder zijn evenals de te verrekenen bedragen.