



KWALITEITSVERSLAG

2020

ABSTRACT

Cliënten moeten worden gewaardeerd om wie ze zijn, zeggenschap hebben over hun eigen leven, verbonden zijn met andere mensen en deel hebben aan wat er in de omgeving gebeurt.

Roelfie Bruining

Inhoud

1. Inleiding.....	3
Aanleiding	4
Missie.....	4
Visie	4
Besluitvorming.....	5
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	6
2.1 Uitkomsten op de plannen en acties (beschreven in het kwaliteitsplan).....	6
2.2 Interne/externe klachtenprocedure.....	6
2.3 Scholingsplan	7
2.4 Protocollen/procedures en processen	8
2.5 Cliëntenraad	8
3 Uitkomsten op de plannen en acties (beschreven in het kwaliteitsplan)	9
3.1 Zorgdoelen	9
3.2 Wonen en welzijn	9
3.3. Veiligheid.....	10
1. Medicatieveiligheid	10
2. Decubituspreventie.....	10
3. Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen	11
4. Preventie van acute ziekenhuisopnamen	11
5. Inbraakpreventie	11
6. Legionella preventie.....	12
3.4 Leren en werken aan kwaliteit	13
1. Kwaliteitsmanagementsysteem.....	13
2. Kwaliteitsplan	14
3. Kwaliteitsverslag.....	14
4. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners	14
5. Deel uitmaken van een lerend netwerk	14
3.5 Leiderschap, governance en management.....	14
3.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	15
1. Aandacht, aanwezigheid en toezicht.....	15
2. Specifieke kennis, vaardigheden.....	16
3. Reflectie, leren en ontwikkelen.....	16
3.7 Gebruik van hulpbronnen	17
3.8 Gebruik van informatie.....	18

1. Verzamelen en delen van informatie	18
2. Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen.....	19
3. Openbaarheid en transparantie.....	19

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Ora et Labora. In het kwaliteitsverslag wordt de manier waarop de organisatie en de medewerkers, op een lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor de cliënten bekend gemaakt. In het kwaliteitsverslag wordt gebruik gemaakt van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie. Ieder jaar brengt Ora et Labora een kwaliteitsverslag uit welke is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan.

1. Inleiding

Ora et Labora is een zorg op maat huis voor ouderen. In de begin periode van Ora et Labora konden ouderen zich inkopen om hun laatste fase in hun leven bij ons te wonen. Zo kregen ze de zorg die ze nodig waren. Als het ware waren we een zorghotel met ruimte voor 6 cliënten.

In de jaren die volgden zijn er vele veranderingen doorgevoerd binnen Ora et Labora. Het tehuis is uitgebreid waardoor er ruimte is ontstaan voor maximaal 11 bewoners, 7 eenpersoonskamers zijn gecreëerd en 2 echt)parenkamers. De zorg is niet langer alleen toegankelijk voor mensen met voldoende financiële middelen, de zorg is toegankelijk voor iedereen met een indicatie van zvp 4 of hoger. De zorg wordt gefinancierd vanuit het persoonsgebonden budget.

Waar wij in het verleden verpleegkundige zorg moesten inkopen bij andere zorgorganisaties hebben wij geïnvesteerd in eigen goed opgeleid personeel, hierdoor hebben wij nu de mogelijkheid om alle zorg te kunnen leveren vanuit een plek. Hierdoor kunnen wij veel beter aan de wensen van de cliënten tegemoetkomen.

Ondanks alle veranderingen binnen Ora et Labora in de afgelopen jaren is een ding nog steeds gelijk. Dat zijn de leidraden voor de organisatie: liefdevolle verpleging, zorg op maat en kleinschaligheid.

Aanleiding

Het kwaliteitsverslag van Ora et Labora is geschreven naar aanleiding van het kwaliteitskader voor Verpleeg- en verzorgingshuizen in Nederland. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is als kwaliteitstandaard opgenomen in het wettelijke Register van het Zorginstituut. Dit Register maakt zichtbaar wat zorgaanbieders, cliënten en zorgverzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is en vormt de basis voor toezicht en verantwoording. In dit kwaliteitsverslag wordt de manier waarop Ora et Labora en de medewerkers op een lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor de cliënten bekend gemaakt.

In het kwaliteitsverslag wordt gebruik gemaakt van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Ora et Labora en de medewerkers krijgen vanuit dit kwaliteitskader de verantwoordelijkheid én het vertrouwen om in de lokale context van de dagelijkse praktijk samen continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken. Leren en verbeteren is niet vrijblijvend; continu werken aan het verbeteren van kwaliteit is de norm voor een goede zorgorganisatie en voor professionele medewerkers.

De wijze van verantwoording van kwaliteit door Ora et Labora moet passend zijn bij dit proces van samen leren en verbeteren, hetgeen ook van belang is vanwege het beperken van administratieve lasten.

Zo levert Ora et Labora door middel van één document (het kwaliteitsverslag) interne en via gestandaardiseerde aanlevering externe verantwoording af. In het kwaliteitskader wordt eveneens uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het lokale leer- en verbeterproces is het belangrijk dat de relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor de betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Daarom wordt dit kwaliteitsverslag gepubliceerd op de eigen website en op de Openbare Database van het Zorginstituut Nederland.

Missie

Ora et Labora ondersteunt ouderen met een zorgvraag om te leven met – en zoals anderen in de samenleving. Cliënten moeten worden gewaardeerd om wie ze zijn, zeggenschap hebben over hun eigen leven, verbonden zijn met andere mensen en deelhebben aan wat er in de omgeving gebeurt.

Visie

Ora et Labora gaat uit van de eigen regie van de cliënt. We houden rekening met de mogelijkheden, maar ook met de beperkingen van de cliënt. We zetten ons in om alle vormen van ondersteuning te laten aansluiten op de vragen en wensen van de cliënten die aan onze zorg zijn toevertrouwd. Dit doen we in goed overleg met de cliënt, zijn of haar familieleden en vertegenwoordigers.

Besluitvorming

Ieder jaar brengt Ora et Labora een kwaliteitsverslag uit welke is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan. Het document zal worden opgesteld door de directie in samenspraak met het personeel.

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een cliënt zo optimaal mogelijk te laten zijn. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt van organisaties betrokkenheid en deskundigheid om zorgverleners te ondersteunen bij het verstaan van de cliënt. Hiertoe heeft de zorgverlener een stimulerende en veilige werkomgeving nodig in de zorgorganisatie waarin hij werkt, en tijd om dit uit te voeren. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, te weten:

1. Compassie: de cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip;
2. Uniek zijn: de cliënt wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt;
3. Autonomie: voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatst levensfase;
4. Zorgdoelen: iedere cliënt heeft vastgestelde afspraken over (en inspraak bij) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

2.1 Uitkomsten op de plannen en acties (beschreven in het kwaliteitsplan)

In 2020 is er een intern cliëntwaarderingsonderzoek gehouden binnen Ora et Labora. In dit onderzoek is er gevraagd naar de ervaringen van cliënten op het gebied van onder andere:

- o Beschikbaarheid van het personeel
- o Ervaren inspraak en communicatie
- o Zinnvolle dagbesteding

2.2 Interne/externe klachtenprocedure

Ongenoegen en klachten van bewoners en/of van zijn/haar familie of vertegenwoordiger zijn belangrijke aanwijzingen voor zaken die voor verbetering vatbaar zijn. Bewoners kunnen in eerste instantie hun probleem, klacht of ongenoegen aan de zorgmedewerker kenbaar maken.

De klacht zal daarna zo snel mogelijk door de directie met de betreffende klager besproken worden. Er wordt altijd geprobeerd naar een, voor de klager bevredigende, oplossing te worden gezocht. De gang van zaken en de oplossing worden schriftelijk vastgelegd.

Wanneer de klager ontevreden is met de gevonden oplossing, kan deze een beroep doen op wettelijk ingestelde klachtencommissies. De klachten en de acties die als gevolg genomen worden, worden geanalyseerd en opgenomen in de jaarlijkse organisatiebeoordeling. Ze zijn input voor verbeteracties.

Klachten kunnen bij Ora et Labora op de volgende manier binnenkomen:

- Schriftelijk
- Telefonisch
- Per email
- Mondeling

In het geval dat het een zorginhoudelijke klacht betreft wordt deze besproken tijdens de eerstvolgende personeelsvergadering. Indien een klacht niet gelijk opgelost kan worden wordt er gekeken op welke termijn wij de klachten zouden kunnen afhandelen en op welke wijze. De klager wordt van elke stap op de hoogte gehouden op de manier die hij of zij wenst. In 2020 zijn er geen klachten binnengekomen die dusdanig van aard waren dat er uitgebreid over gesproken moest worden, het waren vooral opmerkingen omtrent die meteen konden worden opgelost.

Verbetermaatregelen kunnen gebruikt worden als input bij de organisatiebeoordeling.

In 2020 zijn er geen officiële klachten binnen gekomen.

2.3 Scholingsplan

Jaarlijks bestaat de verplichte scholing uit BHV en E-learning medicatieveiligheid. Op aanvraag hebben medewerkers de mogelijkheid cursussen en/of opleidingen die binnen onze mogelijkheid liggen te volgen.

- In 2020 is 1 medewerker bezig met de opleiding Verzorgende IG.
- In 2020 zijn 4 medewerkers op de herhalingscursus BHV geweest.
- Alle medewerkers nemen jaarlijks deel aan het E-learningmodule medicatieveiligheid van instituut voor verantwoord medicijngebruik. De modules variëren van veilig baxteren tot psychofarmaca.
- Om alle medewerkers bevoegd en bekwaam te houden met betrekking tot verpleegtechnische handelingen toetsen wij elkaar af. Wanneer het zeer lang geleden is dat een handeling daadwerkelijk in de praktijk uitgevoerd is wordt er hernieuwde instructie aangevraagd bij de huisarts en/of thuiszorg.

2.4 Protocollen/procedures en processen

Jaarlijks worden alle niet medische protocollen langsgelopen om te kijken of deze nog accuraat zijn, wanneer hier veranderingen in moeten plaatsvinden wordt dit gedaan door de directie in samenspraak met het personeel.

Alle verpleegkundige protocollen worden gecontroleerd op accuraatheid. Dit wordt 2 keer per jaar gedaan. Wijzigingen in de protocollen of werkinstructies worden doorgevoerd en geïmplementeerd.

Aangezien dit een zeer tijdrovende klus is, waar snel fouten in komen, wordt geïnventariseerd op welke wijze wij dit kunnen vereenvoudigen.

2.5 Cliëntenraad

Binnen Ora et Labora is geen cliëntenraad. Wij zijn een zeer kleinschalige organisatie waardoor een cliëntenraad bij ons niet haalbaar is. Wel worden cliënten gevraagd om hun mening te geven.

3 Uitkomsten op de plannen en acties (beschreven in het kwaliteitsplan)

3.1 Zorgdoelen

In 2018 is Ora et Labora gestart met digitale zorgleefplannen van Cliendo. Deze zijn op maat gemaakt waardoor we alle gegevens kunnen invoeren die wij van belang vinden. In deze zorgleefplannen worden in samenspraak met de cliënten de zorgdoelen geformuleerd.

In 2020 hadden de twee nieuwe cliënten binnen 24 uur na opname een voorlopig zorgleefplan en uiterlijk twee weken na opname was deze definitief.

3.2 Wonen en welzijn

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorgen dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naaste(n), en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de cliënt een rol maar is de woon- en leefomgeving, waarin de cliënt die verpleeghuiszorg ontvangt eveneens van groot belang voor zijn kwaliteit van leven.

In dit kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vijf thema's onderscheiden:

1. Zingeving
2. Zinnvolle tijdsbesteding
3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding
4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
5. Wooncomfort

In september 2020 zijn we gestart met het digitaal verzenden van de vragenlijsten voor de Client Tevredenheid Onderzoek. Dit naar aanleiding van het verzoek of er gegarandeerd kan worden dat alles anoniem verwerkt kan worden. Er is gekozen voor het onlineprogramma Survio om de vragenlijsten te maken en te versturen. Als eerste zijn zoveel mogelijk vertegenwoordigers telefonisch benaderd met de vraag of ze mee willen doen. Bij positief antwoord zijn de vragenlijsten digitaal verzonden. Onder de vertegenwoordigers van de cliënten zijn 8 lijsten digitaal verzonden.

Van de digitale lijsten zijn 6 ingevuld teruggekomen.

Onder de cliënten waren 5 personen bereid om mee te werken, ook deze zijn digitaal ingevuld met behulp van een stagiaire.

Van de vertegenwoordigers/ familie hebben wij een gemiddelde score van 7,3 mogen ontvangen. Van de cliënten een 8. Het cijfer van de vertegenwoordigers/ familie valt dit jaar lager uit aangezien er een 3 tussen zat. Na analyse van de antwoorden kunnen wij hier alsnog geen verbeterpunten opzetten aangezien de meeste antwoorden gegeven zijn met weet ik niet of niet van toepassing. Er zijn ook geen verbeteringen aangedragen vanuit deze

persoon. Wanneer wij dit cijfer buiten beschouwing laten zouden wij een 8,3 hebben gekregen.

Uit de antwoorden van de vertegenwoordigers is duidelijk naar voren gekomen dat er twijfel bestaat met betrekking tot het mee mogen beslissen welke hulp er gegeven wordt, ook de vraag omtrent activiteiten voor cliënten, dus zinvolle dagbesteding scoort laag. Er is helaas weinig tot geen feedback gegeven van de vertegenwoordigers wat zij dan graag willen zien veranderen.

Uit de antwoorden van de cliënten zelf speelt bovenstaande in zijn totaliteit niet. De cliënten ervaren volgens de vragenlijsten problemen met het feit dat de maaltijden niet lekker zouden zijn. Echter hebben wij dit niet gehoord van de cliënten tijdens het ronddelen van de maaltijden. Hier wordt wel een actiepunt van gemaakt. Er gaat geïnventariseerd worden tegen welke problemen qua eten de cliënten aanlopen en hoe deze opgelost kunnen gaan worden

3.3. Veiligheid

Werken aan zorginhoudelijke kwaliteit gaat uit van professionele standaarden en richtlijnen. Voor veiligheid betekent dit dat zorgorganisaties en zorgverleners vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomen en leren van veiligheidsincidenten.

Streven naar optimale veiligheid moet een hoge prioriteit hebben, maar moet wel gezien worden in balans met andere belangrijke waarden in de verpleeghuiszorg. Daarbij zullen vragen beantwoord moeten worden over de spanning die kan ontstaan tussen persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant, en persoonlijke veiligheid en risico's aan de andere kant. Net als voor andere inhoudelijke onderwerpen, zijn voor basisveiligheid landelijke professionele standaarden leidend bij het maken van lokale afspraken en protocollen. De afspraken die hieruit voortkomen worden in ieder geval in het kwaliteitsplan van de zorgorganisatie vastgelegd.

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vier relevante thema's rondom basisveiligheid benoemd:

1. Medicatieveiligheid
2. Decubituspreventie
3. Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen
4. Preventie van acute ziekenhuisopnamen

1. Medicatieveiligheid

In 2020 zijn er geen meldingen binnen gekomen van medicatiefouten. Medicatiefouten kunnen wij grotendeels voorkomen doordat binnen Ora et Labora korte lijnen zijn in de controles. Collega's controleren elkaar op aftekenen, wanneer er niet afgetekend is wordt er gelijk navraag gedaan of de client de juiste medicatie heeft gehad.

2. Decubituspreventie

Binnen Ora et Labora zijn in 2020 geen cliënten geweest met decubitus graad 1 of hoger. Wij zijn zeer alert op de risico's van decubitus, wanneer een cliënt in het risicoprofiel zit (wordt maandelijks bepaald met behulp van een scorelijst) worden er direct voorzorgsmaatregelen genomen. Te denken aan een speciaal matras, vaker

incontinentiemateriaal verschonen, wollen slofjes ter bescherming van de hakken en/of preventieve gebruik van vette zalf.

3. Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

Het beleid van Ora et Labora is gericht op het voorkomen van vrijheid beperkende maatregelen. Vrijheidsbeperking is ongewenst, maar in sommige gevallen onvermijdelijk.

Tot er bij Ora et Labora duidelijk is welke stappen te zetten bij vrijheidsbeperkende maatregelen, welke instanties daarbij te raadplegen er een duidelijk beleid op gemaakt is, zal er in totaliteit geen vrijheidsbeperkende maatregelen worden genomen.

Indien dit bij een client om welke reden dan ook noodzakelijk blijkt, zal deze client moeten verhuizen naar een instelling waar dit wel mogelijk is.

Ora et Labora is geen BOPZ-instelling. Mede om die reden worden cliënten niet onvrijwillig opgenomen.

4. Preventie van acute ziekenhuisopnamen

In 2020 zijn geen cliënten acuut opgenomen in het ziekenhuis tgv letsel. Letsel bij cliënten met een acute ziekenhuisopnamen is niet volledig te vermijden Ora et Labora is op de volgende manier bezig om een acute ziekenhuisopname te voorkomen:

- Inzet van Domotica (cameratoezicht buiten op het terras);
- Actueel houden van de werkplannen in het zorgleefplan, daarmee is altijd inzichtelijk welke zorg de cliënt precies nodig heeft en welke afspraken er gemaakt zijn over bijvoorbeeld omhoog doen van bedhekken, aantrekken van het juiste schoeisel, en welk hulpmiddel de cliënt gebruikt om zich te verplaatsen;
- Actueel houden van het zorgleefplan door regelmatig te evalueren het zorgleefplan minstens twee keer per jaar te laten ondertekenen door de cliënt/vertegenwoordiger;
- Actief beleid op valpreventie,
- Het met regelmaat evalueren, bijstellen en opnieuw kenbaar maken van protocollen en werkinstructies.

5. Inbraakpreventie

In het gebouw van Ora et Labora is 24 uur per dag personeel aanwezig. Dit is echter niet voldoende om te waarborgen dat er geen ongewenste personen in deze gebouwen aanwezig zijn.

Om het risico hierop te beperken is er een beleid op de volgende onderwerpen:

Sleutelbeheer

Alle sleutels die worden gebruikt in de gebouwen zijn gecertificeerde sleutels, deze zijn niet te kopiëren zonder overleg van origineel certificaat. Dit certificaat is aanwezig in de kluis van de directie.

Terrein en gebouw verlichting

Het gebouw en omliggende terrein wordt op de juiste wijze verlicht door een combinatie van continu verlichting en verlichting op basis van sensoren, wanneer de schemer invalt gaat de verlichting automatisch aan.

Hang en sluitwerk

Het hang- en sluitwerk dient altijd in goed functionerende staat te verkeren. Dit is primair een taak van de eigenaar

Camera's

Om het gebouw hangen camera's. Er is een scherm in het kantoor aanwezig, hierdoor kan de aanwezige medewerker zien wie er mogelijk bij de deur staat. Dankzij het infraroodsysteem is dit ook in het donker mogelijk.

Alarmering

In de gebouwen wordt geen gebruik gemaakt van een alarmsysteem. Indien een medewerker constateert dat er ongewenste personen zich in het gebouw begeven is de instructie om gebruik te maken van de handmelder van de BMC. Dit zorgt ervoor dat de BMC automatisch alarm slaat bij de meldkamer van de brandweer. Daarnaast is de verwachting dat de combinatie van intensieve licht en geluidssignalen in het gebouw (door de activering van de BMC) dermate afschrikkend zal werken dat de persoon zich snel uit de voeten zal maken. Na het slaan van een alarm is de instructie om, zodra het mogelijk is, de eigenaar op de hoogte te stellen van het voorval.

6. Legionella preventie

Het voorkomen van de legionellabacterie in de waterleidingen is een belangrijk aandachtspunt van de organisatie. Elk jaar vindt er een lab controle plaats door Woltec.

De eigen medewerkers hebben hierin als belangrijkste taak het spoelen van leidingen die niet frequent gebruikt worden om lang stilstaand water te voorkomen.

3.4 Leren en werken aan kwaliteit

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop zorgverleners en zorgorganisaties in de verpleeghuiszorg op een lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Zorgverleners en zorgorganisaties krijgen vanuit dit kwaliteitskader de verantwoordelijkheid én het vertrouwen om in de lokale context van de dagelijkse praktijk samen continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken.

Leren en verbeteren is niet vrijblijvend; continu werken aan het verbeteren van kwaliteit is de norm voor een goede zorgorganisatie en voor professionele zorgverleners.

De wijze van verantwoording van kwaliteit door de zorgorganisatie moet passend zijn bij dit proces van samen leren en verbeteren, hetgeen ook van belang is vanwege het beperken van administratieve lasten. Zo levert elke zorgorganisatie door middel van één document (het kwaliteitsverslag) interne en via gestandaardiseerde aanlevering externe verantwoording af.

Aparte uitvragen in het kader van externe verantwoording zijn dan in principe niet meer nodig.

In dit kwaliteitskader wordt eveneens uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het lokale leer- en verbeterproces is het belangrijk dat de relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor de betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist, bijvoorbeeld door publicatie op de eigen website en overzichtssites.

Om vertrouwen en ruimte te creëren voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen te leren en te verbeteren zijn kaders nodig en behulpzaam. In dit kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden hierin vijf elementen onderscheiden:

1. Kwaliteitsmanagementsysteem
2. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan
3. Jaarlijks kwaliteitsverslag
4. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
5. Deel uitmaken van een lerend netwerk

1.Kwaliteitsmanagementsysteem

Sinds 2016 heeft Ora et Labora het kwaliteitsmanagementsysteem volgens de eisen van het HKZ. Jaarlijks vindt er een audit plaats door het keurmerkinstituut. Ook in 2020 heeft de jaarlijkse audit plaatsgevonden. In verband met corona heeft deze audit digitaal plaatsgevonden. Ook nu is het certificaat wederom verlengd met een jaar.

Het belangrijkste punt waar we vanuit het kwaliteitssysteem mee aan de slag moeten in 2021 is nog steeds het rapporteren. Dit blijft jaarlijks een terugkerend aandachtspunt.

Daarnaast gaan we aan de slag om een schoonmaakplan op te stellen en het Risico Inventarisatie Plan te actualiseren. In maart 2020 is er een evacuatieoefening gehouden.

2. Kwaliteitsplan

Het kwaliteitsplan zal eind 2020 opnieuw geëvalueerd worden door de bestuurder. Uiterlijk in januari 2020 moet er een nieuw (aangepast) kwaliteitsplan opgesteld zijn die in samenwerking met de medewerkers en de kwaliteitsmanager. Het nieuwe kwaliteitsplan wordt vervolgens goedgekeurd door het bestuur.

3. Kwaliteitsverslag

Ieder jaar brengt Ora et Labora een kwaliteitsverslag uit welke is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan.

Het document zal worden opgesteld door de bestuurder. Medewerkersraadpleging is een vaste informatiebron voor verschillende evaluatiepunten. Uiterlijk 1 juli 2021 zal het volgende kwaliteitsverslag verschijnen op de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

4. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Tijdens elke personeelsvergadering is het bestuur aanwezig. Ook kan er dan vragen gesteld worden over het beleid. Ook krijgen medewerkers de mogelijkheid om feedback te geven op het beleid. Hier kunnen dan verbeterpunten met betrekking tot het beleid uit voortkomen.

5. Deel uitmaken van een lerend netwerk

Ora et Labora neemt sinds dit jaar deel aan een lerend netwerk samen met 7 andere kleinschalige zorgorganisaties. Elke 6 weken wordt een actueel thema besproken om op deze manier van elkaar te leren. 2020 stond vooral in het teken van Covid-19.

3.5 Leiderschap, governance en management

Dit thema gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn

voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

Het kwaliteitskader geeft een aantal lijnen aan die van cruciaal belang zijn voor kwaliteit van verpleeghuiszorg:

- De persoonsgerichte zorg- en ondersteuning van de cliënt en het belang van de relatie tussen cliënt, zorgverlener en zorgorganisatie voor de kwaliteit van zorg.
- Het faciliteren en in hun kracht zetten van de zorgverleners.
- Het niet vrijblijvende dynamische ontwikkelproces van samen leren en verbeteren van kwaliteit van zorg en ondersteuning, met verantwoording die daaraan dienend is.

De rol en het leiderschap van de Raad van Bestuur van de zorgorganisatie is hieraan actief ondersteunend en stimulerend. De Raad van Toezicht heeft hier een adviserende rol in. Ora et Labora heeft een bestuurder die tevens ook de directeur is. De Raad van Toezicht heeft een adviserende rol naar de bestuurder toe. De raad van toezicht bestaat uit een voorzitter en penningmeesteres.

De bestuurder bezoekt regelmatig (meerdere keren per week) de locatie. Aan de hand van formele en informele gesprekken toetst hij de kwaliteit van zorg op de werkvloer en of deze wordt verleend volgens de missie en visie van de organisatie.

De medewerkers die ten tijde van het locatiebezoek aanwezig zijn krijgen direct een terugkoppeling van de bevindingen en resultaten van de bestuurder.

Wanneer er afwijkingen geconstateerd worden wordt er een extra personeelsbijeenkomst georganiseerd om nogmaals het beleid, de missie en de visie te bespreken.

3.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde verpleeghuiszorg worden geleverd. De personeelssamenstelling van een zorgeenheid is geen statisch gegeven en de personele behoefte kan van dag tot dag verschillen. Het efficiënt omgaan met de benodigde en beschikbare zorgverleners vereist het proactief organiseren van een adequaat personeelsbestand dat voldoende zorgverleners omvat met het noodzakelijke aantal, vaardigheden en competenties. Alleen zo kan tegemoet worden gekomen aan de wensen en behoeften van de cliënten waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning levert.

Door de veranderingen in de zorgzwaarte, de toenemende complexiteit van zorg en de daling van de verblijfsduur van cliënten in de verpleeghuiszorg is er op de arbeidsmarkt spanning ontstaan tussen het competentieniveau van de zorgverleners en de eisen die daaraan gesteld

worden. Ora et Labora kon in 2020 over voldoende gekwalificeerd personeel beschikken.

Gezien de geschetste veranderingen en het belang van het juiste competentieniveau, dient er voldoende aandacht te zijn voor adequate scholing en nascholing van individuele zorgverleners.

1. Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Bij Ora et Labora zijn tijdens de ochtenddienst minimaal twee medewerkers aanwezig voor de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten.

In de middag-, avond- en nachtdienst is één medewerker aanwezig en staat een medewerker op de oproeplijst wanneer er hulp nodig is.

De achterwacht beschikt over minstens een verzorgende IG-opleiding. Hiermee is de benodigde aandacht en nabijheid bieden en het houden van toezicht ook gewaarborgd.

Naast het uitvoeren van de zorgtaken besteden de medewerkers en stagiaires tijd aan een zinvolle dag-invulling van de cliënten.

Daarnaast worden er regelmatig en indien mogelijk vrijwilligers en/of stagiaires ingezet voor leuke activiteiten met de cliënten.

2. Specifieke kennis, vaardigheden

Er is altijd iemand fysiek aanwezig die met zijn of haar kennis en vaardigheden aansluit bij de (zorg)vragen en (zorg)behoeften van de cliënten en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken. Tijdens de nachturen kan de verpleegkundige achterwacht gebeld worden voor overleg en/of ondersteuning.

Voor cliënten met een indicatie verblijf met verpleging of behandeling is de huisartsenpost 24/7 bereikbaar en oproepbaar. De dienstdoende arts reageert direct en is uiterlijk binnen 30 minuten ter plaatse.

3. Reflectie, leren en ontwikkelen

De medewerkers van Ora et Labora zijn regelmatig in gesprek met elkaar over welke onderwerpen ze meer zouden willen weten, te denken valt aan dementie, psychofarmaca, etc. Binnen de organisatie wordt dan bekeken welke mogelijkheden er zijn om deze onderwerpen te behandelen. Alle onderwerpen met betrekking tot medicatieveiligheid worden op jaarlijkse basis met een e-learning module behandeld via medicijnveiligheid.nl. Alle overige onderwerpen worden bekeken wat het beste effect zou hebben. De ene keer wordt er een bijeenkomst georganiseerd waardoor de medewerkers veel informatie in korte tijd over een onderwerp kunnen vergaren, het ander moment wordt het via een e-learning aangeboden.

De BHV wordt jaarlijks verkregen via de NIBHV.

Er is een scholingsplan gemaakt waarin staat welke scholing aan welk niveau gegeven gaat worden. Ook staat daarin beschreven welke scholing Ora et Labora nog meer dit jaar gaat verzorgen.

Voor omgaan met zorgdilemma's en zorg bij levenseinde wordt jaarlijks een klinische les georganiseerd wat de vakbekwaamheid van onze zorgverleners versterkt. Medewerkers krijgen periodiek in elk geval eens per jaar een evaluatiegesprek met hun leidinggevende waarin ook de competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde komen.

Ora et Labora had voor 10 cliënten per 31-12-2020 8 personeelsleden in dienst die verzorgende en verpleegkundige hulpverleners plus 1 huishoudelijk medewerkster. Gedurende het jaar begeleid Ora et Labora ongeveer 4 mbo-stagiaires.

Het ziekteverzuim was in 2020 hoog bij Ora et Labora. Dit komt doordat twee medewerkers langdurig ziek zijn geweest. In beide gevallen was dit niet arbeid gerelateerd.

3.7 Gebruik van hulpbronnen

Dit thema gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen. Andere belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van verpleeghuiszorg die aanwezig én op orde moeten zijn, ook in tijden van reorganisatie, fusie en wisseling in management en bestuur, zijn:

- De gebouwde omgeving (o.a. vastgoed, onderhoud, buitenruimtes, woonoppervlakte, bewegingsruimte per cliënt, privacy en faciliteiten voor terminale zorg);
- Technologische hulpbronnen zoals ICT en gebruik van domotica, wearables, telemonitoring en eHealth;
- Materialen en hulpmiddelen (o.a. beschikbaarheid, actualiteit, vindbaarheid en onderhoud);
- Facilitaire zaken (o.a. keuken, beveiliging, tuin);
- Financiën en administratieve organisatie;
- De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen, zoals ziekenhuizen, specialistenmaatschappen, apotheken en GGZ-instellingen.

Ora et Labora bevindt zich aan de Scheepshellingstraat 79 te Oude Pekela. Het heeft de beschikking over 7 eenpersoonskamers en 2 echt)parenkamers. De echt)parenkamers hebben hun eigen douche en toilet. De overige cliënten maken gebruik van het gezamenlijke sanitair verdeeld onder 3 units. Elke kamer is bijna gelijk qua oppervlakte, 5 kamers kijken uit over de tuin, de overige 4 kijken uit naar het winkelcentrum.

Alle kamers hebben een grote ramenpartij waardoor er veel licht is, dit komt ten goede van de cliënten. De kamers worden zoveel mogelijk ingericht met eigen middelen, wanneer dit om welk reden dan ook niet mogelijk is krijgen ze meubelen van Ora et Labora te leen. Bij voorkeur worden er bij aanvang van de zorg hoog laag bedden gebruikt. Ora et Labora biedt de volgende mogelijkheden:

- Oproepsysteem met hals zender
- Goed bereikbaar met openbaar vervoer
- Gelegen nabij winkelcentrum en het park
- Sfeervolle algemene ruimten
- Goede sanitaire voorzieningen
- Mogelijkheden voor echt)paren
- Ruime tuin met kippen en zitmogelijkheden.
- Mogelijkheid tot inzet dwaaldetectie en videobewaking (momenteel alleen op verzoek client/ naasten/ huisarts).

Ora et Labora werkt samen met apotheek Het Dokhuis, elke cliënt behoudt zijn eigen huisarts naar keuze mits deze in het dorp Pekela is gevestigd. De warme maaltijden voor de cliënten worden geleverd door Oosterlengte maaltijdservice.

De financiële administratie van Ora et Labora wordt verzorgd door Renate Paans accountancy.

Het onderhoud van het gebouw wordt verzorgd door meerdere bedrijven, de tuin wordt periodiek verzorgd door een hoveniersbedrijf, het schilderwerk wordt uitbesteed aan een extern schildersbedrijf en de vloeren en zonwering worden verzorgd door een interieur bedrijf.

Het brandmeldsysteem wordt jaarlijks gecontroleerd door de brandweer.
De tilliften worden jaarlijks gecontroleerd door Stigah

Alle overige zaken behoeven pas onderhoud wanneer er problemen voordoen.

3.8 Gebruik van informatie

Actief gebruik maken van alle bronnen van informatie heeft tot doel inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen, alsook het bieden van informatie aan cliënten en hun naasten opdat zij er gebruik van kunnen maken.

Het verzamelen, vastleggen en beheren van informatie is daarmee van essentieel belang. Met expliciete aandacht hierbij voor het verzamelen van kwalitatieve en kwantitatieve cliëntervaringen en oordelen.

Registreren en benchmarken is geen doel op zich, maar moet bijdragen aan kwaliteitsverbetering en ondersteunend zijn aan de directe zorgverlening. Tot slot is het van belang dat informatie openbaar is en transparant gepubliceerd wordt, voor zover die bijdraagt aan het inzicht van waar de organisatie voor staat, wat de cliënt kan verwachten en hoe en waarmee de organisatie structureel aan verbetering werkt.

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden drie thema's onderscheiden als het gaat om gebruik van informatie:

1. Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit.
2. Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen.
3. Openbaarheid en transparantie.

1. Verzamelen en delen van informatie

Primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit zijn cliënttevredenheidsonderzoeken. Deze onderzoeken worden uitgevoerd met behulp van de landelijke CQI- vragenlijsten. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van zowel een digitale vragenlijst als een papieren vragenlijst. De papieren vragenlijst is bedoeld voor de cliënten die deze lijst zelf nog kunnen invullen (eventueel met hulp van een naaste). Ora et Labora staat sinds 2018 op de website van Zorgkaart Nederland genoemd. Familie, cliënten en overige naasten worden benaderd om een beoordeling te geven.

De informatie uit bovenstaande bronnen zal worden gebruikt om persoonsgerichte zorg en ondersteuning te plannen en te verbeteren.

2. Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

Ora et Labora maakt gebruik van eigen ontwikkelde administratiesystemen. Deze maken de geboden zorg en daarbij komende eventuele risico's inzichtelijk. De informatie uit deze administratiesystemen worden gebruikt voor het opstellen van resultaatsverslagen en ontwikkelingsplannen.

3. Openbaarheid en transparantie

Transparantie vindt Ora et Labora erg belangrijk. Jaarlijks zal per 1 juli het kwaliteitsverslag openbaar toegankelijk zijn via de eigen website en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.