



# KWALITEITSVERSLAG

2021

Wij bieden zorg aan  
hulpbehoevende ouderen afgestemd  
op de individuele zorgbehoefte.  
Ora et Labora is een liefdevol tehuis,  
waar de zorg zich aanpast aan  
de gezondheidsontwikkeling.

## Inhoudsopgave

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.....	7
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 .....	10
4. Advance Care Planning .....	11
5. Continentie.....	11
6. Aandacht voor eten en drinken.....	11
7. Inbraakpreventie .....	11
8. 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 2021. 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. Aanvankelijk konden ouderen zich inkopen bij Ora et Labora 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, er zijn 7 eenpersoonskamers gecreëerd en 2 appartementen voor echtparen. 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 wordt jaarlijks 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 benaderd als individu, vanuit zijn persoonlijke verhaal en identiteit.
3. Autonomie: voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase.
4. Samen beslissen: in overleg met bewoner en haar naasten worden afspraken gemaakt over zorg, behandeling en ondersteuning die vastgelegd worden in het zorgleefplan.

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

In 2021 is er een cliëntwaarderingsonderzoek gehouden onder de vertegenwoordigers van de bewoners van Ora et Labora. In dit onderzoek is er gevraagd naar de ervaringen van cliënten op het gebied van onder andere:

- Professionaliteit van de zorgverlening
- Ervaren inspraak en communicatie
- Zinnvolle dagbesteding

Van de 8 verstuurd vragenlijsten zijn 7 ingevuld teruggekomen.

Uit de gegeven antwoorden is gebleken dat de vertegenwoordigers erg tevreden zijn met onze dienstverlening.

Aandacht en liefde werd meerdere malen als positieve opmerking genoemd.

## 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.

Officiële klachten kunnen bij Ora et Labora alleen schriftelijk worden ingediend.

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 2021 zijn er geen officiële klachten binnengekomen die dusdanig van aard waren dat er uitgebreid over gesproken moest worden, het waren vooral opmerkingen van algemene aard die meteen konden worden opgelost.

Verbetermaatregelen kunnen gebruikt worden als input bij de organisatiebeoordeling.

## 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 2021 was 1 medewerker bezig met de opleiding Verzorgende IG.
- In 2021 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.

In 2021 hebben alle zorgmedewerkers de module Medicijnengroepen ouderzorg - dementie gevolgd.



- 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.

Voorgaande jaren werden alle verpleegkundige protocollen gecontroleerd op accuraatheid. Dit werd twee keer per jaar gedaan. Aangezien dit een zeer tijdrovende klus is, waar snel fouten in komen, hebben wij een abonnement genomen op Mijn Vilans Protocollen.

Met Mijn Vilans Protocollen hebben onze zorgverleners direct toegang tot alle protocollen. Zo kunnen de zorgmedewerkers nog effectiever handelen en nog betere zorg leveren.

## 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 2021 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

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning en wonen & welzijn hangen nauw met elkaar samen. Het gaat er immers om dat de cliënt niet alleen de zorg en ondersteuning krijgt die hij of zij nodig heeft, maar ook dat het leven zo aangenaam mogelijk is.

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 of haar kwaliteit van leven.

In dit kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vijf thema's onderscheiden:

1. Zingeving: aandacht en ondersteuning van levensvragen op allerlei gebieden, in aansluiting op de levensvisie of -overtuiging van de bewoner.
2. Zinnvolle tijdsbesteding: aandacht en ondersteuning bij activiteiten die voor de cliënt het leven de moeite waard maken. Daarbij zijn er grote onderlinge verschillen, die maken dat er, naast groepsgerichte activiteiten, tijd en ruimte is voor individuele activiteiten.
3. Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding: persoonlijke verzorging speelt een belangrijke rol bij het welbevinden van een bewoner. Ook daarbij geldt dat die wensen voor iedere bewoner anders zullen zijn.
4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers: ruimte bieden aan de rol van mantelzorgers en hen betrekken waar en wanneer mogelijk en wenselijk, met oog voor de vaak zware taak van mantelzorgers. Ook over de inzet van vrijwilligers zijn heldere afspraken gemaakt.
5. Wooncomfort: de dagelijkse gang van zaken en de kwaliteit van de directe leefomgeving spelen een belangrijke rol bij het welbevinden van bewoners. Gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting bepalen voor een groot deel hoe zij hun dagelijkse woonomgeving ervaren en of zij zich daar prettig voelen.

### 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. Advance Care Planning
5. Continentie
6. Aandacht voor eten en drinken

Hieraan hebben wij twee algemene thema's aan toegevoegd namelijk:

7. Inbraakpreventie
8. Legionella preventie

#### 1. Medicatieveiligheid

In 2021 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 2021 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.

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.

#### 4. Advance Care Planning

Bij Advance Care Planning (ACP) worden de wensen en behoeften van onze bewoners en hun naasten rond het levenseinde besproken met een zorgverlener en worden deze vastgelegd. De zorg is dan gericht op de kwaliteit van leven en het verminderen van het lijden. Met veel aandacht voor pijnbestrijding, comfort, aandacht voor de psychische en sociale omstandigheden van de zieke en zijn naasten.

Gezien de christelijke overtuiging van Ora et Labora wordt euthanasie niet toegestaan. Mocht een bewoner hiervoor kiezen dan kan dit niet binnen de muren van Ora et Labora plaatsvinden.

#### 5. Continentie

Incontinentie is een veelvoorkomend probleem bij ouderen. Toch is het een misverstand om te denken dat incontinentie bij het ouder worden hoort. De zorg aan incontinentie cliënten kan nog op veel punten verbeterd worden. Goede adviezen en adequate zorg kunnen veel leed voorkomen. Denk hierbij aan ondersteuning bij de toiletgang en het inzetten van hoogwaardig en modern incontinentiemateriaal.

#### 6. Aandacht voor eten en drinken

Daarbij gaat het er niet alleen om te voorkomen dat mensen ondervoed raken of overgewicht ontwikkelen, maar ook om het genieten van eten en drinken en de ambiance tijdens de maaltijden. De bewoners van Ora et Labora krijgen elke week een keuzelijst voor de warme maaltijd die ze zelfstandig of met hulp van een medewerker invullen. Bij Ora et Labora kan in gemeenschappelijke ruimte worden gegeten of indien men dat wenst op de eigen kamer.

#### 7. 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.

Om lang stilstaand water te voorkomen worden daarnaast wekelijks de kranen gespoeld die niet frequent gebruikt worden.

En wordt maandelijks de temperatuur van het water van diverse kranen gemeten.

### 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.

Om de best mogelijke zorg en ondersteuning voor de bewoners van Ora et Labora te realiseren is het nodig om permanent te blijven leren en ontwikkelen. Dat geldt voor alle betrokkenen: medewerkers, vrijwilligers, de organisatie en haar samenwerkingspartners. Door te leren van wat beter kan en moet, kunnen verbeteringen een plek krijgen in de dagelijkse routine binnen het verpleeghuis. Doordat de zorg- en ondersteuningsvraag van bewoners en de wensen en verwachtingen vanuit de maatschappij voortdurend veranderen, is een permanente leercultuur nodig om daar steeds weer op in te spelen.

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.

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 kleine organisaties. Jaarlijks vindt er een audit plaats door het keurmerkinstituut. Ook in 2021 heeft de jaarlijkse audit plaatsgevonden. Ook nu is het certificaat wederom verlengd met een jaar.

## 2. Kwaliteitsplan

Het kwaliteitsplan zal eind 2021 opnieuw geëvalueerd worden door de bestuurder. Uiterlijk in januari 2022 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 2022 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 2020 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. 2021 stond wederom 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 risicomangement, 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 2021 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 9 cliënten per 31-12-2021, 8 personeelsleden in dienst die verzorgende en verpleegkundige hulpverleners. Daarnaast was er 1 huishoudelijk medewerkster in dienst. Plus een vrijwilliger.

Gedurende het jaar begeleid Ora et Labora ongeveer 4 mbo-stagiaires van diverse niveaus.

Ondanks corona was het ziekteverzuimpercentage in 2021 laag bij Ora et Labora.

### 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. Deze worden in elke kamer door Ora et Labora ter beschikking gesteld.

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 diverse zitjes.
- Mogelijkheid tot inzet dwaaldetectie en videobewaking (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. Bovendien test Chubb Fire & Security maandelijks de brandmeldcentrale.

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.