

Kwaliteitsverslag 2020

HUIZE • BRANDSEN
verzorgd wonen



Opgesteld door : Sandra van der Velden
Datum : 01-03-2021
Status : definitief, 20-05-2021

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Huize Brandsen over het jaar 2020. Dit verslag is echter niet gebaseerd op de evaluatie en uitkomsten van het kwaliteitsplan 2020 aangezien dat niet verschenen is. In 2020 is er prioriteit gegeven aan het opstellen van een ondernemingsplan in plaats van een kwaliteitsplan. Dit heeft alles te maken met de ontvlechting met de hoofdaannemer dat eind 2020 gerealiseerd is.

Input voor dit kwaliteitsverslag zijn de kwartaalverslagen en het ondernemingsplan. De uitkomsten van de kwartaalverslagen worden intern gebruikt voor sturing en zowel intern als extern als verantwoording m.b.t. de werking en effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem. Het kwaliteitsverslag wordt gedeeld met de Raad van Toezicht en de Cliëntenraad.

De onderwerpen in dit kwaliteitsverslag zijn geconformeerd aan de eisen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

In juli 2018 en juli 2019 bezocht de inspectie (IGJ) de organisatie. Uit het ontvangen inspectierapport bleek dat Huize Brandsen op een aantal punten (nog) niet voldeed aan alle normen. In juli 2020 bracht de IGJ nogmaals een bezoek aan de organisatie. De Inspectie heeft oog voor de inspanningen die de organisatie levert. Toch ziet de Inspectie dat ondanks de lange toezichtgeschiedenis Huize Brandsen nog steeds niet voldoet aan alle normen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De onderdelen methodisch werken, voldoende deskundige zorgverleners, verbeteren van kwaliteit en veiligheid en de governance code behoeven aandacht en borging. Uiteindelijk is een verscherpt toezicht ingesteld.

Voor het eind van de periode van het verscherpt toezicht zal de inspectie oordelen of het verscherpt toezicht kan worden opgeheven, moet worden verlengd of dat er verdere stappen genomen moeten worden in de vorm van bestuursrechtelijke maatregelen.

Afgelopen jaar hebben er veel veranderingen binnen Huize Brandsen plaatsgevonden. In dit verslag nemen wij u mee in de ontwikkelingen, de behaalde resultaten en de plannen voor aankomend jaar.

Dit betekent dat we in 2021 op de ingeslagen weg doorgaan met het IGJ-verbeterplan, toegespitst op een aantal specifieke thema's.

Adresgegevens:

Naam organisatie	: Huize Brandsen
Adres	: Koningsweg 2
Postcode/plaats	: 3743 EV Baarn
Telefoonnummer	: 035 – 5413055
e-mail	: info@huizebrandsen.nl
web site	: www.huizebrandsen.nl

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Inhoudsopgave	3
1. Uitkomsten vanuit de kwartaalverslagen en het ondernemingsplan	4
2. Veiligheid	11
3. Clientoordelen	12
4. Leren en werken aan kwaliteit	14
5. Eindconclusie door de bestuurder	15

1. Uitkomsten vanuit de kwartaalverslagen en het ondernemingsplan

1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Zorgbehoefte

De te verlenen zorg- en dienstverlening wordt in eerste instantie in kaart gebracht tijdens een huisbezoek door een van onze twee teamcoaches zorg die daarop een indicatie stellen. Dit is van groot belang om teleurstelling (van beide zijden) te voorkomen. De teamcoach stelt in overleg met de (nieuwe) bewoner een concept zorgplan op aan de hand van de OMAHA methodiek.

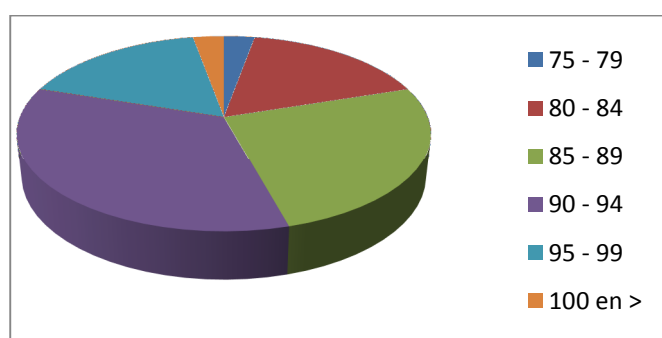
Het zorgplan wordt 2 maal per jaar geëvalueerd en ondertekend door de gast. Eventuele (aanvullende) wensen worden ook opgenomen in het ECD (Elektronisch Cliënten Dossier), waarvoor al dan niet een factuur voor wordt verstuurd.

De teamcoaches werken aan de hand van een indicatie agenda en monitoren en waken zo over de actualiteit van de zorgplannen van alle bewoners.

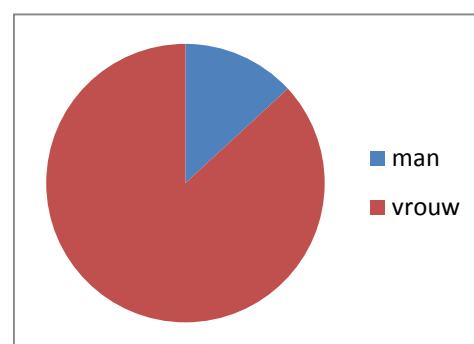
Doelgroep en samenstelling

De doelgroep van Huize Brandsen is over het algemeen "de oudere" die niet meer volledig in zijn of haar zelfzorg kan voorzien, met of zonder persoonlijke verzorging, verpleging en/of begeleiding en huishoudelijke zorg.

Naast permanente huisvesting biedt Huize Brandsen ook tijdelijke opvang aan, waar in 2020 (mede door de Covid 19) geen gebruik van gemaakt is.



Leeftijdsverdeling gasten per 31-12-2020



Verdeling man/vrouw per 31-12-2020

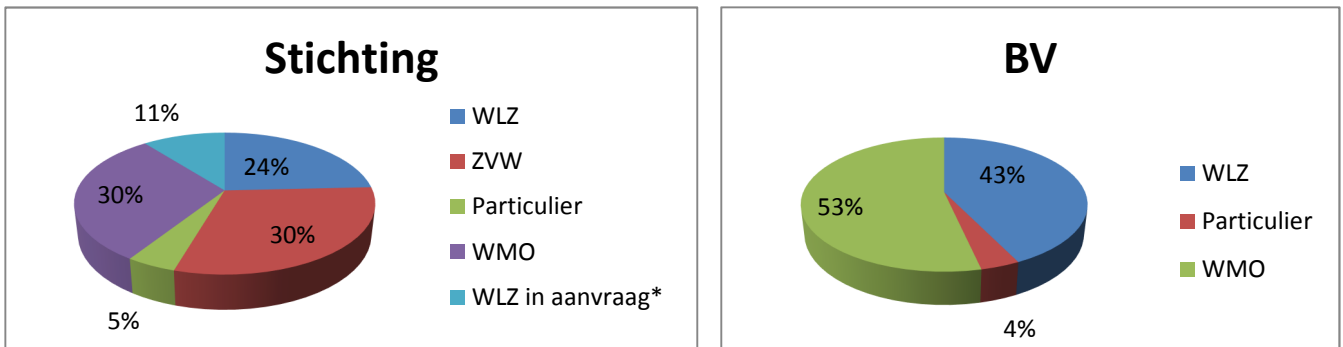
In- en uitstroom cijfers

In 2020 zijn er 10 bewoners overleden, 3 bewoners zijn verhuisd naar een meer passende woonomgeving en er zijn 5 nieuwe bewoners komen wonen.

De gemiddelde leeftijd van de bewoners op 31-12-2020 is 89,4 jaar.

Indeling naar indicatie

De zorgmedewerkers leveren zorg welke gefinancierd wordt vanuit de WLZ, ZVW, WMO en particuliere zorg. De huishoudelijke medewerkers leveren huishoudelijke hulp (hh) vanuit de WMO, WLZ en particulier huishoudelijke hulp.



* De WLZ in aanvraag gaat dus als de WLZ is toegekend in mindering van de ZVW en wordt opgeteld bij de WLZ.

1.2 Wonen en welzijn

Zingeving & dagbesteding

Huize Brandsen kent een divers activiteitenprogramma waarbij er ten minste elke dag één activiteit voor de bewoners wordt aangeboden. Wekelijks kunnen de bewoners deelnemen aan koffie ochtenden, al dan niet gecombineerd met een activiteit als sjoelen of voorlezen of een gymnastiek ochtend onder leiding van een fysiotherapeute. Op de middagen bestaat het aanbod uit een creativiteits middag, een filmmiddag, een optreden door één of meerdere artiesten en een bridge middag. Op de donderdag wordt sinds november 2020 elke donderdag een uitgebreide maaltijd aangeboden voor alle bewoners. Mede hierdoor is het activiteiten programma destijds aangepast. Het activiteiten programma geeft een duidelijke structuur en is overzichtelijk. Mede door de inzet van vrijwilligers is er veel persoonlijke aandacht en betrokkenheid voor en bij de bewoners.

De activiteitenbegeleidster evalueert periodiek de aangeboden activiteiten en controleert of deze nog aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de bewoners door (eventueel samen met) de bewoners een evaluatie formulier in te (laten) vullen. Daarnaast worden de opmerkingen die bewoners geven tijdens de activiteiten meegenomen in de kwartaalverslagen. Verbeterpunten worden op deze wijze direct opgepakt.

In 2020 hebben er totaal 41 activiteiten plaatsgevonden, naast de vaste wekelijkse activiteiten. Naast deze 41 activiteiten heeft er ook een enigszins aangepast Sinterklaasfeest, een Oecumenische dienst en een Kerstdiner plaatsgevonden. Er zijn 3 stagiaires die meehelpen bij de activiteiten.

Voor 2021 zijn wij voornemens om de activiteiten verder uit te breiden zodat er zowel in de ochtend als in de middag een keuze aan activiteiten is voor de bewoners.

Bewoners die wat extra ondersteuning/begeleiding nodig hebben zijn dagelijks welkom in de Ontmoeting. Tijdens deze ochtenden wordt individuele aandacht en structuur geboden aan diegene die daar behoefte aan hebben. De beschikbare plekken in de Ontmoeting zijn dagelijks vrijwel het hele jaar maximaal benut geweest.

Ontwikkeling Dagbesteding

Aangezien de Ontmoeting vrijwel elke dag maximaal benut wordt, is onderzoek gedaan naar uitbreiding van de Dagbesteding. Er is gekozen om een groot appartement op de Begane Grond hiervoor in te gaan richten. Vooraf zijn de wensen, mogelijkheden en doelen van de doelgroep in kaart gebracht en is geïnventariseerd wat nodig is. Voor de vloer is voor een harde, geluidsdempende, goed schoon te maken vloer gekozen.

Meubels moeten herkenbaar zijn voor de bewoners en zij moeten er comfortabel gebruik van kunnen maken. De ruimte moet zo ingedeeld en ingericht worden dat er zowel activiteiten voor alle aanwezigen plaats kunnen vinden als ook gericht zijn op kleine groepjes voor verschillende doeleinden.

Qua kleurstelling is gekozen voor warme, neutrale kleuren. De "Brandsen-stijl" is daarmee in ere gehouden. Voor de aansturing zijn per 1 mei 2021 en 1 juni 2021 totaal 2 medewerkers Dagbesteding aangenomen, beiden bezitten de juiste competenties. De Dagbesteding is medio april 2021 in gebruik genomen.

Schoon en verzorgd lichaam

In de aanleiding zijn duidelijke onderverdelingen gemaakt. Hierdoor zijn in 1 oogopslag de lichamelijke gegevens, de ADL zorg, de psychisch gesteldheid, sociale achtergrond en participatie en inzet van vrijwilligers en mantelzorgers zichtbaar.

Onder de ADL zorg zijn wenstijden van bijvoorbeeld opstaan benoemd en onder participatie staan de dagen en tijden van activiteiten vermeld waaraan de bewoner wenst deel te nemen.

Gemaakte afspraken omtrent wensen, behoeften en voorkeuren ten aanzien van de persoonlijke- en was verzorging worden vastgelegd in het ECD. Hierin wordt ook aangegeven in hoeverre de bewoner dit zelfstandig verzorgd en/of bij welke onderdelen de gast ondersteuning/volledige hulp nodig heeft van zowel de medewerkers als ook van vrijwilligers en/of mantelzorg.

Begin 2020 is één van de twee wasserijen waarmee Huize Brandsen samenwerkt overgenomen en in handen gekomen van nieuwe eigenaars. De aankondiging van de overname is door de wasserij per brief aangekondigd aan de betreffende bewoners. De overgang is begeleid door een zorgmedewerker en teamcoach huishouding; dat is goed verlopen.

De bewoners zijn over het algemeen tevreden. De was wordt op een centrale plek verzameld. Teamcoach huishouding draagt zorg voor de verspreiding van de schone was richting bewoners. Naast de wasserij zijn er ook nog enkele bewoners die de was zelf verzorgen en/of dit laten doen door mantelzorgers. In de clientagenda van de bewoners staat wie en waar de was verzorgd wordt. Er is binnen Huize Brandsen was- en drooggelegenheden aanwezig. Om te voldoen aan de vraag wordt deze dienst verder uitgebreid in 2021 in een andere grotere ruimte in het souterrain met meerdere machines en een strijkgelegenheden.

Familie participatie & inzet vrijwilligers

Het betrekken van familieleden, kennissen, vrienden, vrijwilligers of andere relaties van de bewoner bij alle aspecten aangaande het verblijf van onze bewoners in onze instelling achten wij van groot belang. Zij leveren een positieve bijdrage aan het welzijn van de bewoner. Participatie van familie, kennissen, vrienden of andere relaties wordt vastgelegd in het ECD. De eerste contactpersoon van de bewoner kan, mits de bewoner hiervoor toestemming geeft, toegang krijgen tot de rapportage van het ECD middels Caren Zorgt.

In 2020 is er 1 informatiebijeenkomst georganiseerd voor de bewoners waarbij ook de eerste contactpersoon aanwezig mocht zijn in het kader van cliëntenparticipatie. De bijeenkomst was gericht op de kennismaking met het nieuwe management.

In 2020 waren er gemiddeld 20 vrijwilligers ingeschreven bij Huize Brandsen die zowel één-op-één als in groepsverband ingezet konden worden. Door de genomen maatregelen in verband met het Covid-19 virus is het vrijwilligerswerk anders ingevuld. Tijdens de lock-down waren er 4 vrijwilligers bereid telefonisch contact te onderhouden met een aantal bewoners. De aandacht in de vorm van een praatje per telefoon werd door de bewoners als zeer prettig ervaren.

Tijdens de versoepeling van de maatregelen zijn er weer wat activiteiten opgestart voor kleine groepjes bewoners waarbij ook een aantal vrijwilligers ingezet werden. Een aantal vrijwilligers vond het risico op besmetting te groot en zetten hun werkzaamheden tijdelijk stop.

De dames van het UVV begeleiden de koffie ochtend op maandag met een eigen groep. Zij stellen het rooster hiervoor ook zelf op.

Er heeft 2 x een overleg plaatsgevonden met de vrijwilligers waarbij de activiteitenbegeleidster en manager bedrijfsvoering aanwezig waren. Het eerste overleg ging voornamelijk om de vrijwilligers mee te nemen in de veranderingen binnen Huize Brandsen. Tijdens het tweede overleg kregen de vrijwilligers een kerstpakket uitgereikt.

Er zijn 5 (skype) bijeenkomsten geweest waarbij de Cliëntenraad overleg gehad heeft met het management van Huize Brandsen in het kader van clientparticipatie en het bespreken van de voortgang en de stand van zaken met betrekking tot de rapportage van de IGJ.

Wooncomfort

In 2020 zijn er aan diverse appartementen aanpassingen gedaan. Dit varieert van alleen schilderwerk tot complete verbouwingen van appartementen waarbij de aanpassingen met name in de badkamers terug te zien zijn. Dit heeft alles te maken met wooncomfort en veiligheid. Eind 2020 is in kaart gebracht welke appartementen nog aanpassingen behoeven. Deze werkzaamheden worden naar verwachting in 2021 uitgevoerd en afgerond.

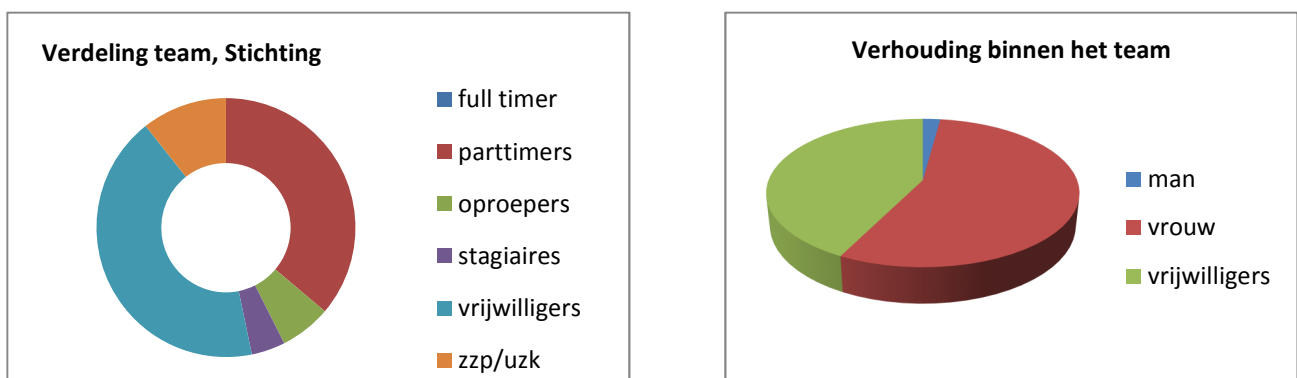
1.3 Leiderschap, governance en management

Naar aanleiding van de uitkomst van de rapportage van de IGJ is het bestuur van Huize Brandsen veranderd. Per 1 april 2020 is er een bestuurder, een manager bedrijfsvoering, een manager zorg en een adviseur management aangesteld.

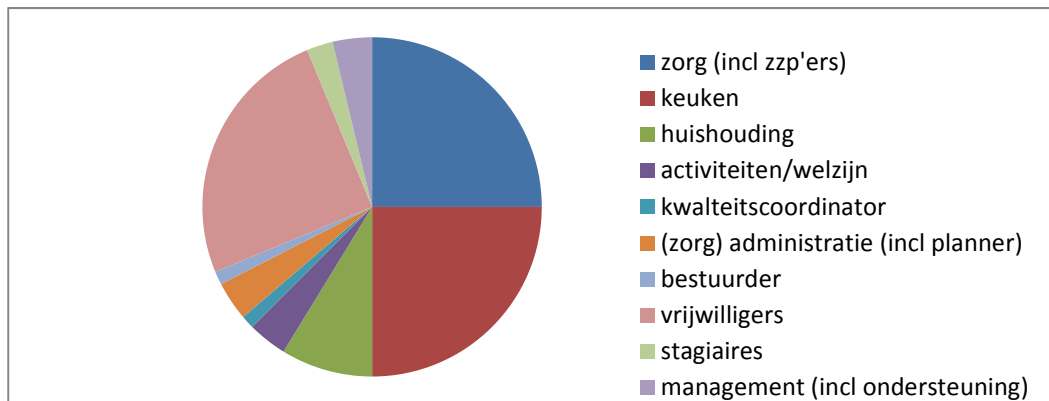
1.4 Personeelssamenstelling

Op **31 december 2020** bestaat het zorgteam van Huize Brandsen (Stichting) uit 1 bestuurder, 17 parttime medewerkers, 3 oproepkrachten, 2 stagiaires en 20 vrijwilligers. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van 5 zzp'ers/uzk.

De vrijwilligers worden voor zowel de Stichting als de BV ingezet.



Overzicht medewerkers Stichting en BV



In 2020 is ook gebruik gemaakt van inzet van medewerkers op basis van uitzenden of detachering bij 5 verschillende bureaus. In 2020 was dit in totaal 1088 uur (op uitzendbasis) en 2452,50 uur (op basis van zzp'ers) samen 3540,50 uur. Dit is in totaal 1843 uur meer dan het jaar ervoor (in 2019 was dat 1697,50 uur).

De arbeidsmarkt is in 2020 nog steeds krap. Zeker in de Corona tijd is het moeilijk om aan hoog niveau opgeleide medewerkers te komen en nog moeilijk om ze aan je te binden. De zzp'ers die ingezet zijn hebben zich voor langere tijd aan Huize Brandsen geconformeerd. Deze inzet was noodzakelijk om te voldoen aan borging van continuïteit van zorg in relatie tot formatie.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim is in het laatste kwartaal van 2020 gedaald naar 4,17%. Ten opzicht van het eerste kwartaal is dit een daling van maar liefst 13,58% (verzuim in het eerste kwartaal is 17,75%). De ziekmeldingen bestaan uit wachtdagen voor het testen van medewerkers op Corona en één langdurig zieke (keuken)medewerker. Er is bij de medewerkers in deze periode geen Corona geconstateerd.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is in 2020 niet door medewerkers benaderd.

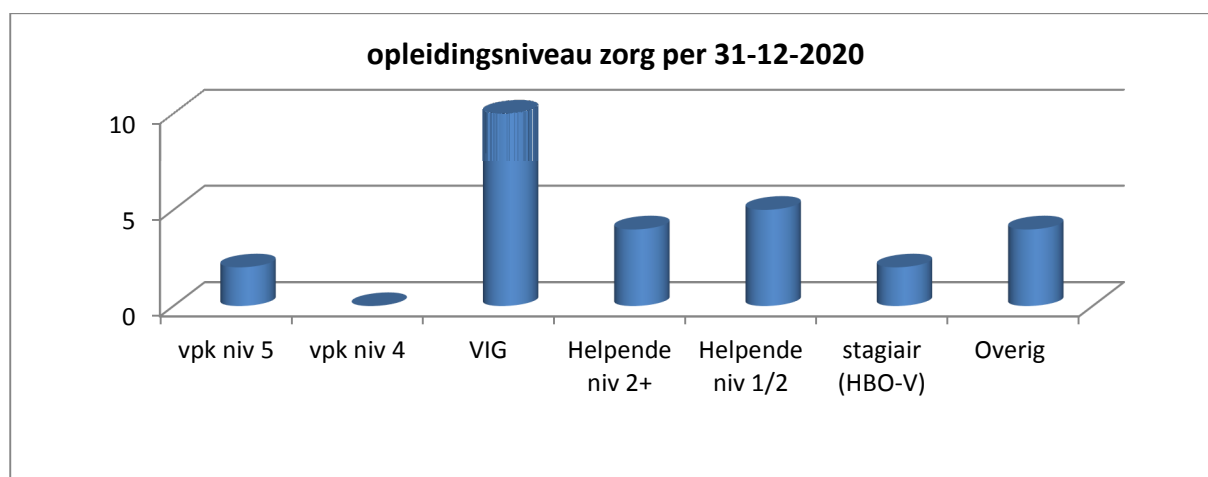
Leren en ontwikkelen

Het scholingsplan is niet conform planning uitgevoerd. Naast de scholing met betrekking tot medicatieveiligheid (o.a. implementatie N Care) en de jaarlijkse BHV herhalingslessen is er met name in het vierde kwartaal aandacht voor borging voor leren en ontwikkelen ontstaan. Dit heeft mede te maken met de aansturing van de medewerkers door het nieuwe management als ook door de op te lossen tekortkomingen vanuit de IGJ. Scholing in het vierde kwartaal richt zich op methodisch werken en heeft een doorloop naar 2021.

Personeelsbezetting

Stichting Woon- Zorgflat Brandsen	Woon- Zorgflat Brandsen BV	Totaal
Uitgangspunt 36 uur per week Fulltime op jaarbasis 36 x 52 = 1.872 uur Totaal 2020: 33.247,39 uur 33.247,39: 1.872 = 17,76 fte	Uitgangspunt 40 uur per week Fulltime op jaarbasis 40 x 52 = 2.080 uur Totaal 2020: 28.608 uur 28.608: 2.080 = 13,75 fte	31,51 Fte
<u>Stand 01-01-2020</u> 1 full-timers 24 part-timers 6 oproepkrachten 2 stagiaires	<u>Stand 01-01-2020</u> 0 full-timers 20 part-timers 10 oproepkrachten 0 stagiaire	<u>Totaal:</u> 1 full-timers 44 part-timers 16 oproep 2 stagiaires
<u>Stand 31-12-2020</u> 0 full-timers 19 parttimers 3 oproepkrachten 4 stagiaires	<u>Stand 31-12-2020</u> 0 full-timers 19 parttimers 11 oproepkrachten 0 stagiaires	0 full-timers 38 parttimers 14 oproep 4 stagiaires/ vrijwilligers

Opleidingsniveau



Overig = 4x administratie in stichting

1.5 Gebruik van hulpbronnen

Gebouw

Het onderhoudsmeerjarenplan is eind van het tweede kwartaal geëvalueerd. Overbodig of niet meer noodzakelijk onderhoud is van de planning verwijderd. Voor een aantal onderdelen zijn nieuwe verantwoordelijke aangesteld. Dit is opgenomen in een vernieuwd overzicht dat per 1 januari 2021 wordt gehanteerd.

Vanaf mei 2019 is gestart met een renovatie in het huis. De opzet was om de gangen in het huis lichter te maken door het verwijderen van behang en de muren te stuken en te sausen in een lichte kleur. Ook is er aandacht voor de verlichting en de vloerbedekking. Alle wandlampen zijn vervangen door een lichtere variant. Dit alles in het kader van veiligheid en een mooi aanzicht. Ook de kapsalon is geheel vernieuwd. Tijdens de herinrichting van de algemene ruimtes van het huis zijn een aantal meubelstukken niet meer teruggeplaatst om de ruimtes meer toegankelijk te houden.

ICT, materialen en hulpmiddelen

In 2020 zijn er twee bewoners waarbij een sensor is ingezet. Dit betreft twee bewoners die cognitief achteruit gaan.

In 2020 is er bij één bewoner een sensor verwijderd aangezien deze bewoner geheel bedlegerig is geworden. Bij één bewoner is er multidisciplinair een benaderingsplan opgesteld waardoor de inzet van een sensor kon worden voorkomen.

In juli 2020 zijn van alle bewoners de hals-zenders gecontroleerd en zijn de batterijen vervangen. Dit om storingen zoveel mogelijk te voorkomen. Tijdens de controle zijn geen bijzonderheden geconstateerd.

In april is een test met een nieuw roosterprogramma ingezet. Dit programma, Tactiplan, is in augustus definitief in gebruik genomen. Alle medewerkers kunnen digitaal het rooster inzien en ook zijn vakantie en plus-min uren inzichtelijk.

Facilitaire zaken

De groei en de verandering binnen Huize Brandsen is ook in de keuken zichtbaar. Afgelopen jaar is er een enorme inhaalslag gemaakt in het zelf bereiden van verse maaltijden. De formatie is stabiel geworden en er is op vaste tijden overleg in het team. Er is volop aandacht voor het vastleggen van wensen en afspraken in het ECD van de bewoners. Het vastleggen in het ECD en het overleg in het team wordt voortgezet en verder uitgebreid in 2021.

Vanaf 2021 is de planning dat de maaltijden geheel zelfstandig bereid worden. Inmiddels heeft er een training plaatsgevonden gericht op kennis en kunde voor het bereiden van verse maaltijden die er ook smakelijk en uitnodigend uit zien.

In 2021 zal er één teamcoach aanspreekpunt worden voor zowel team keuken als team huishouding. De teamcoach heeft in zowel team keuken als in team huishouding sterendiensten (verantwoordelijke van dienst) die zich met name op de werkvloer inzetten en verslag uitbrengen aan de teamcoach.

In 2021 worden alle uitgaven van de keuken en van de huishouding in kaart gebracht om te kijken waar mogelijk winst te behalen valt.

Elke bewoner heeft een ingevuld en ondertekend "Plan verantwoorde hulp bij het huishouden". Teamcoach huishouding evalueert het plan twee keer per jaar en stelt zo nodig het plan bij. De bewoners zijn erg tevreden over de huishoudelijk medewerkers. De bewoners vinden het fijn dat er vaste tijden zijn (uitgezonderd vakanties) en vaste medewerkers waarbij ze ook hun verhaal kwijt kunnen.

In 2021 worden huishoudelijk medewerkers ook op zaterdag ingezet. Daarnaast wordt een inventarisatie gemaakt welke bewoners extra ondersteuning nodig hebben voor tussentijdse schoonmaak daar waar nodig is.

Financiën en administratie

Eind 2020 is een start gemaakt met de herinrichting van Nedap. Er is onderzocht welke medewerkers welke bevoegdheden en mogelijkheden in het ECD zouden moeten hebben. Er zijn nieuwe functierollen aangemaakt voor medewerkers, de autorisatierechten zijn bekeken en aangepast, er zijn rollen en autorisaties aangemaakt voor een nieuwe groep; namelijk welzijn. Daarnaast is een en ander aangepast ten behoeve van de nieuwe declaratiestroom aangezien de ontvlechting met de hoofdaannemer eind 2020 een feit is. Huize Brandsen gaat vanaf januari 2021 zelf de zorgkosten declareren bij de zorgkantoren.

In 2020 zijn er twee revisies geweest met betrekking tot het kwaliteitshandboek dat Huize Brandsen nog steeds aanhoudt ondanks dat dit geen verplichting meer is vanuit de HKZ norm waar Brandsen zich aan conformeert. Hiermee beoogt Huize Brandsen voor alle (nieuwe) medewerkers een vaste richtlijn aan te bieden voor de te leveren zorg- en dienstverlening.

In 2020 is de administratie voor alle bewoners (per bewoner) volledig bijgewerkt. Het archief is opgeschoond. Er is een jaarplanning opgesteld voor alle overlegvormen in één overzicht.

De facturatie die voorheen door een extern administratie kantoor verzorgd werd, wordt nu intern verzorgd.

Relaties en samenwerkingsovereenkomsten met externen

Om de ervaring van bewoners en ketenpartners in relatie tot de onderling gemaakte afspraken en de wederzijdse wensen, behoeften en verwachtingen te meten, organiseert Huize Brandsen structureel onderzoek.

Op 2 november zijn er 25 stakeholders en 39 leveranciers benaderd om een enquête in te vullen. Ondanks een verstuurd reminder zijn er slechts 9 ingevulde enquêtes retour gezonden. Een aantal ketenpartners heeft aangegeven dat zij de enquête niet in kunnen vullen doordat de samenwerking beëindigd wordt of omdat er te weinig samenwerking is. Een aantal mails die verstuurd zijn, zijn niet afgeleverd.

Als we uitgaan van 35 leveranciers en 21 stakeholders (totaal 56) komt de respons hiermee op 16%.

Het gemiddelde cijfer voor de samenwerking is een 8,8. Het gemiddelde cijfer voor de aanbevelingsvraag is een 8,7.

Bewoners worden geïnformeerd over allerlei zaken middels een maandelijkse nieuwsbrief die sinds eind 2020 in een nieuw jasje is gestoken.

1.6 Gebruik van informatie

Huize Brandsen heeft in 2020 de kwaliteitsgegevens wijkverpleging en verpleeghuiszorg aangeleverd aan Zorginstituut Nederland.

Doorlevering van de PREM was niet mogelijk vanwege de lage respons (zie ook hoofdstuk 3, Clientoordelen).

In 2020 zijn er geen waarderingen op Zorgkaart Nederland achter gelaten. De laatste waarderingen zijn uit 2018. Op de website is een link opgenomen naar Zorgkaart Nederland. Hier wordt blijkbaar geen gebruik van gemaakt.

2. Veiligheid

Corona

Vanaf het begin van de Corona crisis is er continu overleg geweest met verschillende partijen en instanties omtrent informatie en de stand van zaken. Er is een apart mail adres voor vragen en informatievoorziening aangemaakt en een Corona werkteam samengesteld. Bewoners, contactpersonen en medewerkers worden continu op de hoogte gehouden van genomen maatregelen middels nieuwsbrieven en affiches in huis. Alles wordt vastgelegd in een logboek. Er is een ruimte ingericht (voor max 4 personen) voor Cohort verpleging voor het geval dat er een uitbraak komt. Protocollen en werkinstructies zijn aanwezig. Extra scholing is aangeboden in de vorm van e-learning. De schoonmaak wordt opgehoogd en er zijn extra voorzieningen aangeschaft in o.a. de vorm van dispensers. Persoonlijke beschermingsmiddelen worden geïnventariseerd en aangevuld. Wekelijks wordt gevraagde informatie doorgegeven aan de GHOR.

Tijdens de lock down is er voor de bewoners extra aandacht in de vorm van lekkers, een praatje en kleine attenties. Bijzonderheden met betrekking tot maatregelen en afspraken zijn per bewoner vastgelegd in het ECD.

Incidenten worden geregistreerd in het ECD. Deze worden minimaal drie keer per week in het team besproken. Er is een onderverdeling tussen medicatie, vallen, ongewenst gedrag en overig. Vanaf 2019 is er onderzoek gedaan naar een medium voor het digitaal aftekenen van medicatie. Hiervoor is advies ingewonnen bij de samenwerkende apothekers en een huis uit het lerend netwerk. Alle betrokkenen zijn zeer te spreken over N Care. De uitrol is in september 2020 gestart. N Care is geïmplementeerd en

medewerkers hebben hiervoor scholing gevolgd. Doel is verhoging van de medicatieveiligheid en het reduceren van medicatie incidenten. De daling van het aantal incidenten zal naar verwachting medio 2021 zichtbaar zijn.

Middels het invullen van risicosignaleringen zorgproblemen in het ECD worden zorginhoudelijke risico's (waaronder decubitus/huidletsel, depressie, onder-/overvoeding, onbegrepen gedrag, incontinentie, valpreventie, mond- en wondzorg) twee maal per jaar in kaart gebracht ter voorbereiding van de evaluatie van het zorgplan. Aan de hand van de uitkomsten worden (preventieve) acties en doelen verwerkt in het dossier. In 2020 zijn alle dossiers van alle bewoners geëvalueerd.

Alle bewoners tekenen bij inhuizing een reanimatie verklaring waarbij duidelijk de wens wel/niet reanimeren wordt aangegeven. Ook deze verklaringen zijn voor alle bewoners in 2020 geëvalueerd ter voorbereiding van de evaluatie van het zorgplan.

3. Clientoordelen

In de maand september/oktober heeft een onafhankelijk bureau de PREM (Patiënt Reported Experience Measures) onder de bewoners uitgevoerd. Deze tevredenheid cliëntenraadpleging is onderdeel van de landelijke kwaliteitsuitvraag 2020.

Voor deze clientraadpleging zijn alle bewoners (34 op dat moment) van Huize Brandsen benaderd. 12 Bewoners hebben de vragenlijst ingevuld waarmee de respons uitkomt op 35%.

Op verzoek van Huize Brandsen zijn er 2 open vragen aan de vragenlijst toegevoegd. Deze vragen waren "waar bent u (zeer) tevreden over" en "wat kan er beter".

Pluspunten die door u zijn aangegeven zijn; *aandacht, vriendelijkheid, betrokkenheid, kwaliteit van de maaltijden, toewijding en professionaliteit.*

Punten die beter kunnen; *vaste hulp, rust en aandacht bij benadering, communicatie en regie, houden aan afspraken en zuiniger omgaan met zorgmaterialen.*

Over-all kan het volgende geconcludeerd worden:



Facit heeft de resultaten van de PREM Wijkverpleging 2020 bij Mediquest aangeleverd. Mediquest heeft de data vervolgens verwerkt, een landelijke benchmarkanalyse (met casemix correctie) uitgevoerd en doorgeleverd aan het Zorginstituut Nederland, Zorgverzekeraars Nederland, en de andere partijen waarvoor Huize Brandsen toestemming had verleend.

Mediquest levert een rapportage op met de casemix gecorrigeerde resultaten zodat wij hier ook zelf van kunnen leren en ontwikkelen. Helaas heeft Mediquest voor onze organisatie geen rapportage kunnen maken omdat er te weinig respons was om over te rapporteren. Om casemix gecorrigeerde resultaten te rapporteren zijn er namelijk minimaal 25 respondenten nodig. Dit heeft te maken met de betrouwbaarheid van de resultaten en representativiteit.

In 2021 wordt er wederom een PREM uitgevoerd en zal er extra aandacht voor de respons zijn vanuit Huize Brandsen.

Dataverleveringen

Ook is er om dezelfde reden geen data opgeleverd voor Huize Brandsen naar het Zorginstituut Nederland, Zorgverzekeraars Nederland, en de andere partijen. Het aanleveren van data is een wettelijke verplichting richting het Zorginstituut Nederland. Mediquest heeft naar het Zorginstituut Nederland dan ook naast de organisaties met data van de PREM Wijkverpleging 2020 ook aangegeven welke organisaties wel data hebben aangeleverd (en dus hebben voldaan aan de transparantieplichting), maar onvoldoende respons hebben behaald om opgenomen te worden in het databestand. Hiermee heeft Huize Brandsen dus wel voldaan aan haar wettelijke verplichting.

Eens per jaar voert de EVV' er de jaarlijkse bewoners evaluatie uit. Het zorgplan wordt twee keer per jaar besproken.

Naast deze vaste evaluatie momenten wordt er wekelijks per bewoner 15 minuten besteed aan verpleegkundige gezondheidszorgsupervisie waarbij zo nodig de zorg wordt aangepast na evaluatie. Dit is opgenomen in de zorgplannen van alle bewoners. Voor de bewoners met een WLZ indicatie geldt dat er ook nog een MDO bespreking is waarbij alle betrokken disciplines uitgenodigd worden.

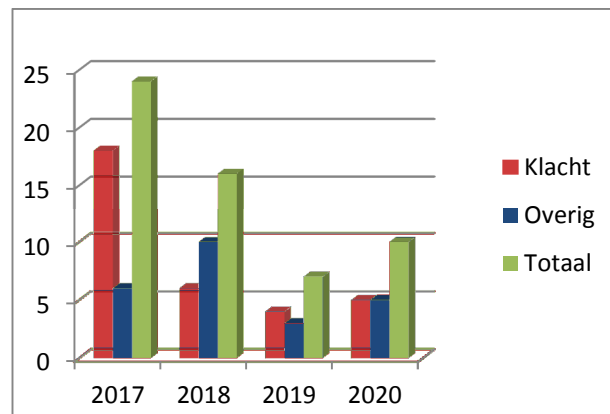
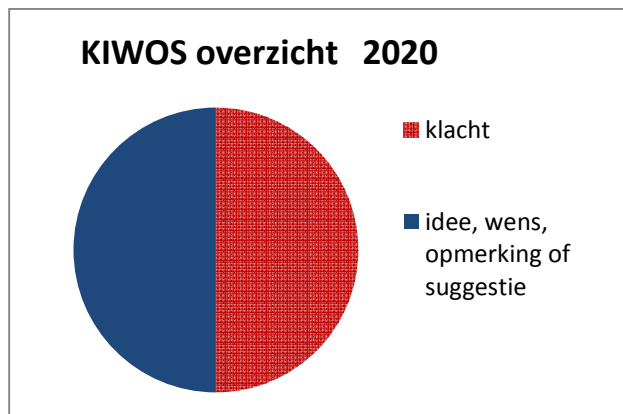
Resultaten van klachtenbehandeling

In 2020 zijn in totaal 10 ingevulde KIWOS formulieren ontvangen. Hiervan betrof het 5 klachten en 5 ideeën, wensen, opmerkingen of suggesties.

Alle KIWOS formulieren zijn besproken met de manager bedrijfsvoering. Over alle ingevulde KIWOS formulieren is terugkoppeling geweest met de melder over de afwikkeling.

Ten opzichte van 2019 zien we een stijging van bijna 43% van de totaal ingezonden KIOWS formulieren. Het aantal klachten is met 25% gestegen (5 in 2020 t.o.v. 4 in 2019). Het aantal ideeën, wensen, opmerkingen en suggesties is met bijna 67% gestegen (5 in 2020 t.o.v. 3 in 2019).

Het KIWOS formulier is in 2020 onder de aandacht gebracht van bewoners en medewerkers.



4. Leren en werken aan kwaliteit

Naar aanleiding van het bezoek en de rapportages van de IGJ werkt Huize Brandsen dagelijks aan het oplossen van de tekortkomingen die zijn geconstateerd tijdens de bezoeken van de IGJ. Dit houdt in dat de onderdelen methodisch werken, voldoende deskundige zorgverleners, verbeteren van kwaliteit (werkwijze MDO, samenwerking met een Specialist Ouderen geneeskunde (SO), implementatie N Care en doorontwikkelen van het MIC beleid) en veiligheid continu de aandacht hebben.

Intervisie

Intervisie vindt plaats tijdens verschillende werkoverleggen. Daarnaast heeft manager zorg een aantal keren collegiaal overleg (telefonisch) gehad op een informele manier met manager zorg van een Bloemendael. Dit ging met name over de implementatie van N Care en het gebruik maken van de diensten van een SO. Ook over de aanpak van de Corona is begin 2020 contact geweest met collega Bloemendael. Verdere overleggen met betrekking tot Corona zijn (wekelijks telefonisch) via de GGD verlopen via Manager Bedrijfsvoering

Het overleg met de hoofdaannemer was begin 2020 nog redelijk, naarmate de ontvlechting meer in zicht kwam is het contact vrijwel geheel stilgelegd. Sinds eind 2020 is Huize Brandsen onderdeel van het Lerend netwerk van Riant Verzorgd wonen.

HKZ

Op 7 september 2020 heeft DEKRA een bezoek aan Huize Brandsen gebracht inzake het afnemen van de externe audit, om zo het HKZ certificaat te kunnen behouden.

Tijdens dit bezoek zijn 3 afwijkingen geconstateerd. Eén afwijking is vrijwel direct opgelost. De andere twee behoeven borging en zijn vastgelegd in een plan van aanpak dat goedgekeurd is door DEKRA.

Hiermee is de effectiviteit van het managementsysteem aangetoond, in relatie tot de scope van de certificatie. Vastgesteld is dat het systeem in staat is de doelstellingen van het management te bereiken, zoals die zijn beschreven in documenten die zijn opgenomen in het rapport dat opgesteld is door DEKRA. Hiermee zijn ook de doelstellingen van de audit gerealiseerd, zoals die in de aankondiging van de audit zijn genoemd.

Verbetercyclus

De verbetercyclus is aan het eind van het tweede kwartaal van 2020 geüpdate.

Afgehandelde punten zijn verwijderd, nieuwe punten zijn toegevoegd. Op 15 september 2020 is de verbetercyclus wederom geëvalueerd en aangevuld met de meest recente informatie.

Eind 2020 sluiten we de verbetercyclus af met 17 openstaande verbeterpunten. Drie hiervan zijn begin 2021 afgerond.

De herkomst van de verbetermaatregelen is niet zozeer terug te vinden in de processen maar hebben voornamelijk te maken met het inzicht, randvoorwaarden en verplichtingen die het nieuwe management in beeld hebben.

5. Eindconclusie door de bestuurder

Als bestuurder heb ik heb alle ontwikkelingen van het afgelopen jaar van dichtbij meegemaakt. De constatering is dat er vele doelen inmiddels wel zijn behaald.

Na wijziging van het management vanaf 1 april 2020 en met de hulp van een externe adviseur Zorg zijn er vele doelen behaald zoals daar zijn oa de implementatie van de Wet Zorg en Dwang, de inzet van N-Care en het positief afronden van het scholingsjaarplan. Ook het voldoen door de inspectie (IGJ) getoetste normen vallen hieronder.

Hoewel we er ons van bewust zijn dat er nog veel uitdagingen liggen op verschillende vlakken moeten we niet vergeten dat het Covid-19 virus een grote druk heeft gelegd en nog steeds legt op de organisatie.

De communicatie en samenwerking met de Cliëntenraad heeft een positieve wending gekregen en zal gecontinueerd worden in 2021.

Als bestuurder heb ik er alle vertrouwen in dat in het aankomende jaar mooie resultaten worden bereikt met behulp van alle medewerkers van Huize Brandsen.

Baarn, 19 mei 2021

T.R.W. Kroes
Bestuurder