

Kwaliteitsverslag 2021

HUIZE • BRANDSEN
verzorgd wonen



Opgesteld door : Sandra van der Velden
Datum : 28-02-2022
Status : definitief, 02-06-2022

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Huize Brandsen over het jaar 2021. Input voor dit kwaliteitsverslag zijn de kwartaalverslagen en het kwaliteitsplan 2021. 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.

De Inspectie van de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) ziet toe op een goede uitvoer van de veldnormen en de eisen die gesteld zijn in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In juli 2020 heeft de IGJ aangegeven dat niet voldaan werd op alle onderdelen voor een goede kwaliteit van zorg en veiligheid. In oktober 2020 heeft Huize Brandsen 6 maanden de tijd gekregen om onvolkomenheden in de zorg te verbeteren. Huize Brandsen is vanaf dat moment onder verscherpt toezicht gesteld. In april 2021 heeft de IGJ geconstateerd dat voldaan is aan de eisen en veldnormen die worden gesteld aan een goede kwaliteit van zorg en veiligheid. Het verscherpt toezicht is opgeheven. Het rapport is te vinden op de website van de IGJ.

Afgelopen jaar was een bewogen jaar. Naast het verscherpte toezicht van de IGJ heeft Huize Brandsen afscheid genomen van haar hoofdaannemer Lyvore wat inhoudt dat Huize Brandsen per 1 januari 2021 zelf de zorginkoop (PGB aanvraag) voor bewoners met een WLZ indicatie moet aanvragen. Er 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.

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 kwaliteitsplan.....	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 kwaliteitsplan

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.

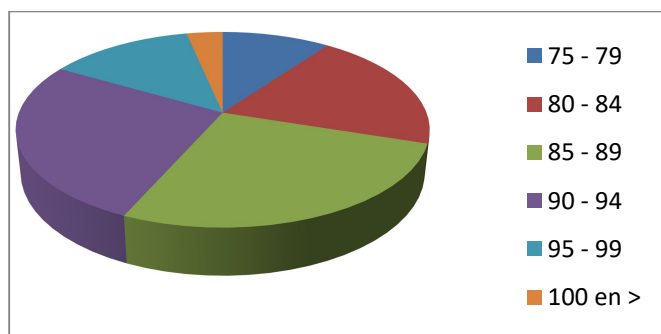
Het zorgplan wordt 2 maal per jaar geëvalueerd en ondertekend door de bewoner. Eventuele (aanvullende) wensen worden ook opgenomen in het ECD (Elektronisch Cliënten Dossier), waarvoor al dan niet een factuur voor wordt verstuurd.

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

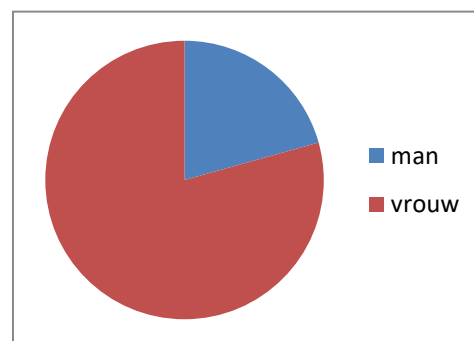
Doelgroep en samenstelling

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. Ook mensen met een intensieve zorgvraag, ZZP 4 en hoger zijn van harte welkom.

Naast permanente huisvesting biedt Huize Brandsen ook tijdelijke opvang aan. Vanwege de Covid 19 is hier bijzonder weinig gebruik van gemaakt. In 2021 is hier door 4 tijdelijke bewoners gebruik van gemaakt voor een gemiddelde duur van 24 dagen.



Leeftijdsverdeling bewoners per 31-12-2021



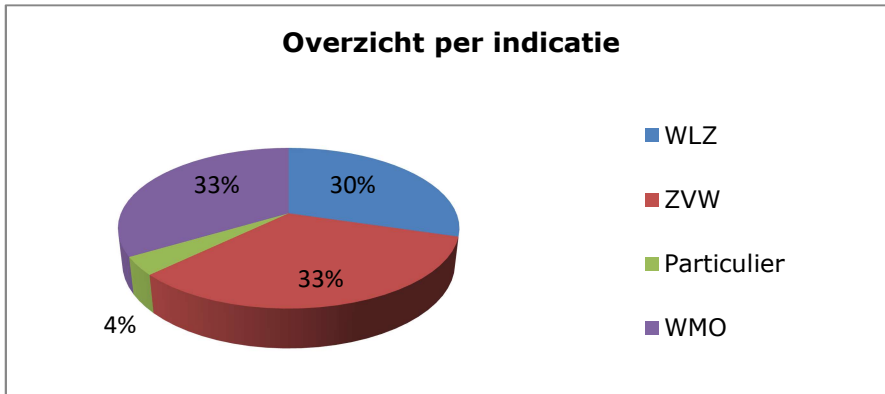
Verdeling man/vrouw per 31-12-2021

In- en uitstroom cijfers

In 2021 zijn er 6 bewoners overleden, 2 bewoners zijn verhuisd naar een meer passende woonomgeving en er zijn 12 nieuwe bewoners komen wonen waarvan 4 tijdelijk. De gemiddelde leeftijd van de 34 bewoners op 31-12-2021 is 88,6 jaar.

Financiering naar herkomst indicatie , gemiddeld genomen over het hele jaar

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



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. Meerdere malen per week is er 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 borrel middag. Elke week wordt een gezamenlijke uitgebreide maaltijd aangeboden voor alle bewoners. Het activiteiten programma geeft een duidelijke structuur en is overzichtelijk.

In 2021 is de Dagbesteding geopend. Een aparte ruimte is volledig ingericht op de aandacht, zorg en behoeften van bewoners die extra ondersteuning/begeleiding behoeven. In de Dagbesteding wordt individuele aandacht en structuur geboden aan diegene die daar behoefte aan hebben.

Medewerkers die de activiteiten en de Dagbesteding begeleiden vallen onder team Welzijn. Mede door de inzet van vrijwilligers is er veel persoonlijke aandacht en betrokkenheid voor en bij de bewoners.

Medewerkers van team Welzijn evalueren periodiek de aangeboden activiteiten en controleren 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. Verbeterpunten worden op deze wijze direct opgepakt.

In 2021 hebben er 48 activiteiten plaatsgevonden, naast de vaste wekelijkse activiteiten. Ook zijn er bijzondere activiteiten georganiseerd zoals Herdenkingsdag, Bevrijdingsdag, Koningsdag, Pasen, BBQ's in de tuin, een Sinterklaasfeest, een Oecumenische dienst en een Kerstdiner.

Het meest bijzondere dit jaar was de viering van het 75 jarig bestaan van Huize Brandsen.

Met een prachtige kaart zijn de bewoners uitgenodigd om deze bijzondere dag te vieren. De ingang van Huize Brandsen was versierd d.m.v een ballonnenboog en ook in de Huiskamer waren deze stijlvol neergezet. Tijdens een 4-gangen diner werd piano gespeeld. Een zeer geslaagde avond.

In 2021 zijn de activiteiten verder uitgebreid zodat er zowel in de ochtend als in de middag een keuze aan activiteiten is voor de bewoners.

Schoon en verzorgd lichaam

In de aanleiding in het zorgdossier 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.

Huize Brandsen werkt samen met twee wasserijen. Beide wasserijen komen eens per week de was halen en brengen. Bewoners zijn vrij in de keuze of kunnen zelf iets regelen voor de was. De bewoners zijn over het algemeen tevreden. De was wordt op een centrale plek verzameld. Medewerker Facilitair 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 cliëntagenda van de bewoners staat wie en waar de was verzorgd wordt. Er is binnen Huize Brandsen was- en drooggelegenheden aanwezig. De planning om deze dienst verder uit te breiden in 2021 in een andere grotere ruimte in het souterrain met meerdere machines en een strijkgelegenheden is eind 2021 nog niet gerealiseerd. De intentie is om dit in 2022 te bewerkstelligen.

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. Alle 34 bewoners hebben een contactpersoon die toegang heeft tot Caren Zorgt.

In 2021 is er in verband met Covid geen informatiebijeenkomst georganiseerd voor de bewoners en eerste contactpersoon in het kader van cliëntenparticipatie. Wel zijn alle bewoners en eerste contactpersonen op de hoogte gehouden met betrekking tot de ontwikkelingen van Covid en de maatregelen binnen Huize Brandsen. Ook wordt maandelijks een nieuwsbrief gestuurd.

In 2021 waren er gemiddeld 20 vrijwilligers ingeschreven bij Huize Brandsen die zowel één-op-één als in groepsverband ingezet konden worden. Dit is inclusief de 6 vrijwilligers van voorheen het UVV. Doordat de UVV is opgeheven is deze groep vrijwilligers bij de vrijwilligers van Huize Brandsen gekomen.

Door de genomen maatregelen in verband met het Covid-19 virus is het vrijwilligerswerk anders ingevuld.

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.

Er heeft één overleg plaatsgevonden met de vrijwilligers waarbij Teamcoach Welzijn en Manager Bedrijfsvoering aanwezig waren. Planning is het overleg voortaan eens per jaar te laten plaatsvinden aangezien de vrijwilligers tussentijds volledig op de hoogte

gehouden worden middels de maandelijkse nieuwsbrief en mailwisseling. Hierbij zal dan alleen Teamcoach Welzijn aanwezig zijn.

Er zijn 7 (online) bijeenkomsten geweest waarbij de Cliëntenraad overleg gehad heeft met het management van Huize Brandsen in het kader van cliëntparticipatie. Onderwerpen die besproken zijn, zijn de ontwikkelingen en voortgang van Covid, activiteiten, communicatie en financiën (zorginkoop).

Wooncomfort

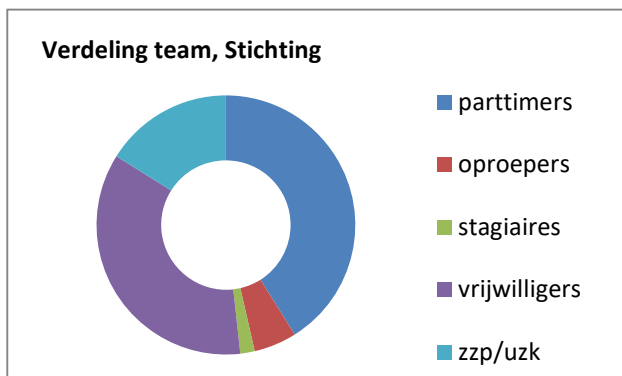
In 2021 zijn er aan diverse appartementen en de kapsalon aanpassingen gedaan. Dit varieert van alleen schilderwerk tot complete verbouwingen van appartementen waarbij de aanpassingen met name in de badkamers terug te zien zijn. Dit heeft alles te maken met wooncomfort en veiligheid. Er is in kaart gebracht welke appartementen nog aanpassingen behoeven. Deze werkzaamheden worden naar verwachting in 2022 uitgevoerd en afgerond.

1.3 Leiderschap, governance en management

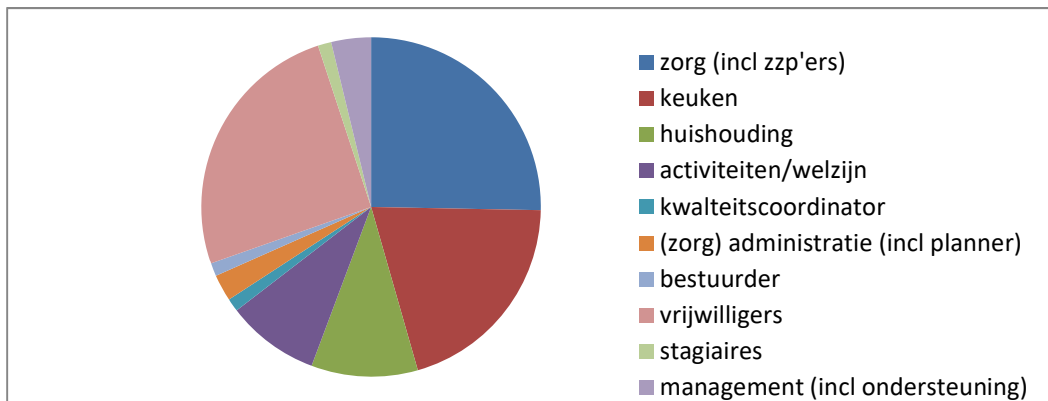
Per 1 april 2020 is er een bestuurder, een manager bedrijfsvoering, een manager zorg en een adviseur management aangesteld. Deze samenstelling is in 2021 ongewijzigd.

1.4 Personeelssamenstelling

Op **31 december 2021** bestaat het zorgteam van Huize Brandsen (Stichting) uit 1 bestuurder, 23 parttime medewerkers, 3 oproepkrachten, 1 stagiaire en 20 vrijwilligers. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van 5 zzp'ers en 4 uzk. De vrijwilligers worden voor zowel de Stichting als de BV ingezet.



Overzicht medewerkers Stichting en BV



In 2021 is ook gebruik gemaakt van inzet van medewerkers op basis van uitzenden of detachering bij 4 verschillende bureaus. In 2021 was dit in totaal 3424* uur (op uitzendbasis) en 5018* uur (op basis van zzp'ers) samen 8442* uur. Dit is in totaal 4901* uur meer dan het jaar ervoor (in 2020 was dat 3541* uur). *Afgerond op hele uren

De arbeidsmarkt is in 2021 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 2021 gestegen naar 4,01%. Ten opzicht van het eerste kwartaal is dit een stijging van 52% (verzuim in het eerste kwartaal is 2,64%). De ziekmeldingen bestaan uit wachtdagen voor het testen van medewerkers op Corona en één langdurig zieke (keuken)medewerker. In 2021 zijn 5 medewerkers positief getest op Corona.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is in 2021 niet door medewerkers benaderd.

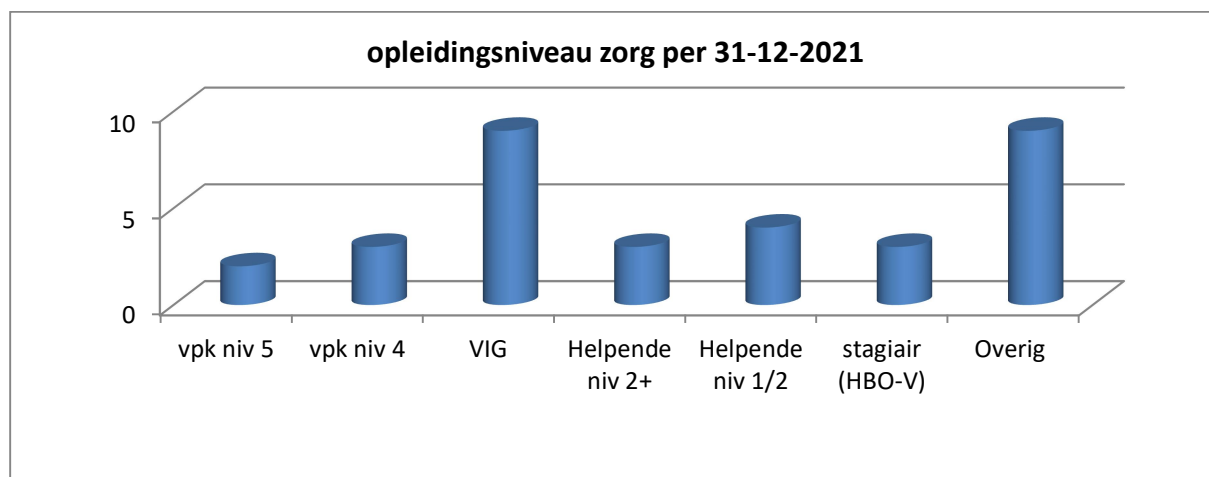
Leren en ontwikkelen

Het scholingsplan is op een enkele training na conform planning uitgevoerd. In het vierde kwartaal van 2020 is een start gemaakt met diverse trainingen "Methodisch werken". Deze trainingen zijn gecontinueerd in het eerste half jaar van 2021. Naast deze trainingen zijn ook de BIG training, BHV, WZD en medicatieveiligheid gegeven. Ook hebben een aantal medewerkers individuele cursussen/opleidingen gevolgd en zijn er trainingen/bijeenkomsten geweest voor o.a. de aandachtsfunctionarissen Hygiëne & Infectiepreventie.

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 2021: 35.899,24 uur 35.899,24: 1.872 = 19,18 fte	Uitgangspunt 40 uur per week Fulltime op jaarbasis 40 x 52 = 2.080 uur Totaal 2021: 31.807,93 uur 31.807,93: 2.080 = 15,29 fte	gemiddeld 34,47 Fte
<u>Stand 01-01-2021</u> 0 full-timers 20 part-timers 3 oproepkrachten 3 stagiaires <u>Stand 31-12-2021</u> 0 full-timers 25 parttimers 3 oproepkrachten 3 stagiaires	<u>Stand 01-01-2021</u> 1 full-timers 21 part-timers 12 oproepkrachten 0 stagiaires <u>Stand 31-12-2021</u> 1 full-timers 20 parttimers 10 oproepkrachten 0 stagiaires	

Opleidingsniveau



Overig = 1x adm, 6x DB, 1x KC, 1x Manager Bedrijfsvoering
 Manager Zorg = niv 5

1.5 Gebruik van hulpbronnen

Gebouw

Het onderhoudsmeerjarenplan is begin van het eerste kwartaal geëvalueerd. Medewerker administratie houdt maandelijks het vernieuwde overzicht bij. Medewerker administratie en Manager Bedrijfsvoering hebben maandelijks overleg over de voortgang.

ICT, materialen en hulpmiddelen

In het jaar 2021 zijn er meerdere sensoren bij verschillende bewoners ingezet. Dit waren bewoners met een WLZ 5 en de reden voor inzet was dwaalgedrag en vallen bij bewoners. Sensoren zijn tijdelijk ingezet en ook snel weer afgebouwd. De afbouw bestond vaak uit een multidisciplinair opgesteld benaderingsplan en/of inzet andere actie. Twee bewoners zijn verhuisd naar kleinschalig wonen. In alle gevallen is familie, zorg en psycholoog betrokken geweest bij de sensor.

Bij de voordeur is tijdelijk een sensor ingezet wegens dwaalgedrag van bewoners. Dit om te voorkomen dat bewoners laat in de avond en/of nacht buiten lopen zonder dat medewerkers in de gaten hadden dat een bewoner weg was. Deze inzet is met alle bewoners van Huize Brandsen gecommuniceerd en opgenomen in het zorgplan van de bewoners die het betrof.

In juni 2021 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.

Tactiplan, een digitaal roosterprogramma, is in augustus definitief in gebruik genomen. Alle medewerkers kunnen digitaal het rooster inzien en ook zijn vakantie en plus-min uren inzichtelijk.

Relaties en samenwerkingsovereenkomsten met externen

Huize Brandsen heeft een breed scala aan samenwerkingspartners om zo de kwaliteit en continuïteit van zorg hoog te houden en te kunnen blijven voldoen aan de toenemende zorgvraag van onze bewoners. Het gaat hierbij om een Ouderenpsycholoog en een Specialist ouderengeneeskunde welke actief deelnemen aan de half jaarlijkse MDO 's. Daarnaast zijn deze specialisten altijd bereikbaar voor overleg en advies. Daarnaast werkt huize Brandsen samen met diverse huisartsen in Baarn, een fysiotherapeut, een ergotherapeut, een medisch pedicure, 2 apotheken en een WZD functionaris. De samenwerking met de genoemde disciplines heeft een laagdrempelig karakter. Deze samenwerkingen worden als prettig ervaren, dit blijkt ook uit de recente stakeholdersanalyse.

1.6 Gebruik van informatie

Huize Brandsen heeft in 2021 de kwaliteitsgegevens wijkverpleging en verpleeghuiszorg aangeleverd aan Zorginstituut Nederland.

In 2021 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. Bij de opzet van een nieuwe web site wordt Zorgkaart Nederland meer zichtbaar op de site vermeld. De nieuwe web site zal medio/eind 2022 online zijn.

2. Veiligheid

Corona

Vanaf het begin van de Corona crisis is er een logboek bijgehouden waarin de ontwikkelingen te volgen zijn. Bewoners, contactpersonen en medewerkers worden continu op de hoogte gehouden van genomen maatregelen middels nieuwsbrieven en affiches in huis. Van de speciaal ingerichte Cohort kamer is in 2021 geen gebruik gemaakt.

MIC

Incidenten worden geregistreerd in het ECD. Deze worden dagelijks in het team besproken. Er is een onderverdeling tussen medicatie, vallen, ongewenst gedrag en overig. Medicatie wordt digitaal afgetekend in N Care dat eind 2020 geïmplementeerd is. Medewerkers hebben hiervoor scholing gevolgd. Het doel om verhoging van de medicatieveiligheid en het reduceren van medicatie incidenten te bewerkstelligen is niet echt zichtbaar in 2021. Het aantal medicatie incidenten is t.o.v. 2020 juist toegenomen. In 2020 betrof het aantal medicatie incidenten 30% van alle mic meldingen. In 2021 betreft het aantal medicatie incidenten 40% van alle mic meldingen. De koppeling tussen N Care en Nedap is in 2021 wel gerealiseerd. Het is echter niet duidelijk hoe meldingen uit N Care uitgelezen moeten worden waardoor deze meldingen niet meegenomen zijn in de totaal aantal mic meldingen.

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/MDO bespreking. Aan de hand van de uitkomsten worden (preventieve) acties en doelen verwerkt in het dossier. In 2021 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 2021 geëvalueerd ter voorbereiding van de evaluatie van het zorgplan/MDO bespreking.

3. Clientoordelen

Sinds januari 2017 is het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg van toepassing. De bewoner is volgens het Kwaliteitskader altijd het vertrekpunt in de zorg. En, zo zegt het Kwaliteitskader, "het is ook de bewoner die het resultaat van de inspanningen beoordeelt".

Huize Brandsen wil de tevredenheid meten middels een vragenlijst. De afgelopen jaren voldeed de respons op het tevredenheidsonderzoek van de bewoners niet aan onze verwachtingen. Wij hebben gemerkt dat de belasting van het invullen van een papieren vragenlijst teveel vergt van de meeste van onze bewoners.

Daarom heeft Huize Brandsen in 2021 de medewerking van de eerste contactpersonen gevraagd. De contactpersoon kon namens, of samen met, de bewoner de vragenlijst die via een unieke URL code benaderbaar was, invullen.

De uitkomsten zijn door een onafhankelijke partij (Riant Verzorgd Wonen) anoniem verwerkt.

Alle contactpersonen zijn benaderd. Van de 35 verstuurd vragenlijsten zijn er 16 ingevuld retour gekomen waarmee de respons op 45,7% ligt. Ten opzichte van het jaar ervoor is dit een stijging van 10,7%. De respons in 2020 lag op 35%.

Uitkomst

De NPS (Net Promotor Score) wordt berekend aan de hand van rapportcijfers. Het gemiddelde cijfer dat gegeven is, is 7,6.

Data aanleveringen

Op 18 mei 2021 zijn de kwaliteitsgegevens Verpleeghuiszorg – personeelssamenstelling en basisindicatoren over het verslagjaar 2020 aangeleverd aan Zorginstituut Nederland.

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 2021 zijn in totaal 18 ingevulde KIWOS formulieren ontvangen. Hiervan betrof het 14 klachten en 4 ideeën, wensen, opmerkingen, suggesties of complimenten.

Eén klacht betrof het vaccineren tegen Covid. Huize Brandsen heeft ervoor gekozen alle bewoners in 1x op locatie te laten vaccineren; dat brengt de nodige voorbereidingen met zich mee. Alle bewoners zijn kort na deze klacht gevaccineerd.

Over de inrichting van de algemene ruimtes van het huis zijn zowel twee klachten als een wens geuit. Er is gehoor gegeven aan de opmerkingen/wensen van deze bewoners.

Eén klacht bleek te gaan om vermissing van geld – de klacht is later ingetrokken aangezien de betreffende bewoner uiteindelijk concludeerde dat het geld door de bewoner zelf uitgegeven is.

Eén klacht betreft het niet nakomen van een zorg gerelateerde afspraak. Na juiste vastlegging in het dossier is dit verholpen.

Drie klachten zijn verholpen door het plaatsen van een tochtstrip onder een toegangsdeur en het verhogen van een kar.

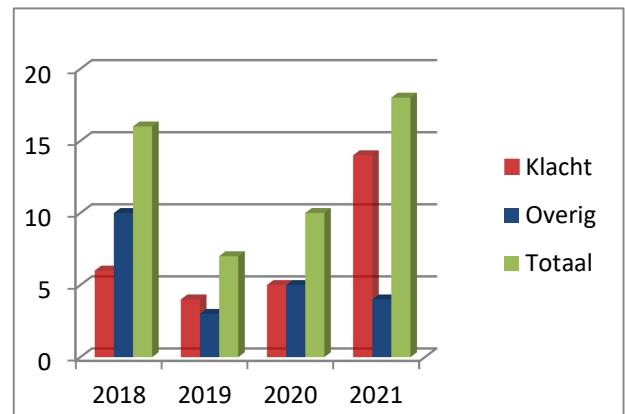
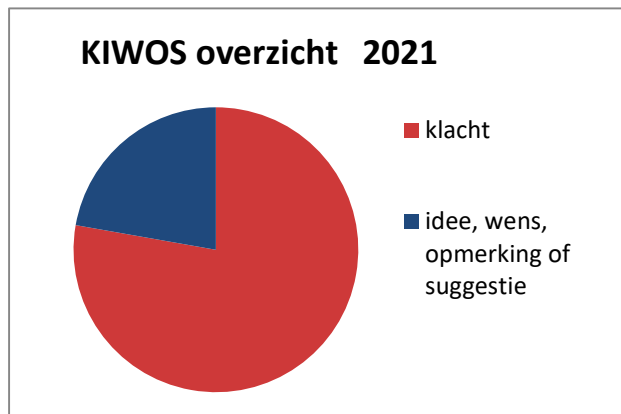
Vier klachten betreft de bejegening van één bewoner richting meerdere medewerkers. Voor deze bewoner is een benaderingsplan geschreven door de psycholoog, toegelicht aan de medewerkers en in het dossier van de desbetreffende bewoner opgenomen.

Eén klacht betreft het geven van loze meldingen op een alarmkastje; dit heeft de huismeester verholpen.

Eén klacht had betrekking op een beslissing van het management mbt een extra gezamenlijke maaltijd waarbij de bewoners volgens deze bewoner niet voldoende bij zijn betrokken.

Twee complimenten van verschillende bewoners; over o.a. vriendelijke medewerkers, adequate reactie na een incident, over de maaltijden en over de Dagbesteding.

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 2020 zien we een stijging van 80% van de totaal ingezonden KIOWS formulieren. Het aantal klachten is bijna verdrievoudigd (14 in 2021 t.o.v. 5 in 2020). Het aantal ideeën, wensen, opmerkingen en suggesties is met 20% gedaald (4 in 2021 t.o.v. 5 in 2020).

4. Leren en werken aan kwaliteit

Ook in 2021 hebben onderdelen zoals methodisch werken, voldoende deskundige zorgverleners, verbeteren van kwaliteit (werkwijze MDO, samenwerking met een Specialist Ouderen geneeskunde (SO) en de psycholoog en door ontwikkelen van het MIC- en WZD beleid) en veiligheid continu de aandacht.

Intervisie

Intervisie vindt plaats tijdens verschillende werkoverleggen in alle teams.

Verdere overleggen met betrekking tot Corona zijn (telefonisch) via de GGD verlopen via Manager Bedrijfsvoering.

Sinds 2021 is Huize Brandsen onderdeel van het Lerend netwerk van Riant Verzorgd wonen. Zowel het management als medewerkers zijn naar diverse netwerkbijeenkomsten geweest om kennis op te doen en om te delen.

HKZ

DEKRA Certification B.V. heeft een audit uitgevoerd bij Huize Brandsen op 31 mei 2021, 7 juni 2021 en 14 juni 2021.

Tijdens de audit is opgevallen dat er veel ontwikkelingen hebben plaatsgevonden het afgelopen jaar. Er zijn nieuwe werkwijzen, structuren en processen ingericht t.b.v. de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening in de organisatie.

Conclusie:

Het systeem voldoet aan de beoordeelde eisen van HKZ Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties:2015. Op grond van de auditresultaten wordt (her)certificatie voor HKZ Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties:2015 aanbevolen. Tijdens de audit is de conformiteit en effectiviteit van het managementsysteem aangetoond, in relatie tot de scope van de certificatie. Er is vastgesteld dat het systeem in staat is de doelstellingen van het management te bereiken, zoals die zijn beschreven in het Ondernemingsplan Huize Brandsen 2021.

Tijdens de audit zijn er 4 mogelijkheden voor verbetering aangegeven. Deze worden eind 2021, begin 2022 opgepakt.

Sterke punten:

– De organisatie heeft mede door de onder toezichtstelling IGJ prioriteiten moeten stellen op het gebied van de kwaliteit van de zorg in de organisatie. Structuren en werkwijzen zijn gewijzigd en opnieuw ingericht. Het deskundigheidsniveau van medewerkers is aantoonbaar opgehoogd waardoor de zorg- en dienstverlening conform de geldende richtlijnen en kaders uitgevoerd wordt (en zo de veiligheid kan worden gegarandeerd). Er is duidelijkheid en een positieve sfeer in de organisatie.

– Door het weer zelf gaan koken speelt de organisatie nog meer in op de wensen en behoeften van de bewoners, zorgt voor gezonde, gevarieerde voeding en door de wekelijkse inbreng van een kok van buitenaf draagt de organisatie zorg voor voldoende deskundigheid, expertise, kennis en know-how. Met deze ontwikkeling kan de organisatie zich van andere zorgaanbieders onderscheiden!

Verbetercyclus

De verbetercyclus start in 2021 met 16 openstaande punten uit 2020. In de loop van het jaar 2021 zijn er 14 nieuwe punten bijgekomen waarmee het totaal aantal punten voor 2021 op 30 staat. In 2022 start het overzicht met 14 openstaande punten wat inhoudt dat er 16 punten afgehandeld zijn. De punten die nog openstaan begin 2022 hebben een langere doorlooperperiode. Een aantal verbeterpunten hebben te maken met communicatie en het herzien van documenten en verbetering van de web site. Hier is wel aanvang mee gemaakt maar is nog niet volledig afgerond. Een aantal verbeteringen is ook al wel gepland zodat deze in 2022 afgehandeld kunnen worden. Vier punten zijn in het eerste kwartaal van 2022 afgehandeld.

5. Resultaten vanuit het kwaliteitsplan

Naar aanleiding van de gestelde doelen uit het kwaliteitsplan 2021 komen we tot het volgende overzicht:

- Huize Brandsen staat niet meer onder verscherpt toezicht van de IGJ. WE voldoen aan de eisen en normen die gesteld worden vanuit het Kwaliteitskader verpleeghuiscare en de IGJ-inspectienormen.
- Huize Brandsen heeft per 01-01-2021 de zorginkoop zelf georganiseerd.
- Huize Brandsen is actief betrokken bij branche organisatie Riant Verzorgd Wonen
- Huize Brandsen voldoet aan de Wet Toelating Zorgaanbieders (WTZa). De WTZa komt in de plaats van de WTZi (Wet Toelating Zorginstellingen). Huize Brandsen heeft een WTZi toelating. Zorgaanbieders met een WTZi toelating worden automatisch toegelaten tot de WTZa.
- Er is een Team Welzijn gecreëerd. Dit team draagt bij aan een zinvolle dagstructuur voor de bewoners van Huize Brandsen.
- Uitkomsten van het Tevredenheidsonderzoek onder bewoners zijn gedeeld met de bewoners, de Cliëntenraad, met medewerkers en de Raad van Toezicht.
- De doelstelling om een bezettingsgraad van 85% te halen is niet behaald. Dit heeft o.a. te maken met het verhuizen en/of overlijden van huidige bewoners ten opzichte van de komst van nieuwe bewoners. Potentiele nieuwe bewoners blijven langer thuis wonen waardoor nieuwe aanwas achterwege blijft. Algemene ruimtes en leeg gekomen appartementen worden aangepast en opgeknapt aan de hand van hedendaagse maatstaven.
- Er is aandacht voor medicatie veiligheid. Scholing en een externe audit hebben plaatsgevonden. Het uitrollen van het Plan van Aanpak volgt in 2022.
- Er is aandacht voor voorbehouden en risicovolle handelingen. Scholing heeft plaatsgevonden en alle medewerkers hebben deze scholing voldoende afgerond.
- De implementatie van zowel de Wet Zorg en Dwang (WZD) als de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) behoeven nog aandacht.
- Melding Incidenten Clienten (MIC) beleid is uitgerold en loopt naar verwachting.
- In 2022 wordt Huize Brandsen wederom getoetst op de Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) normen.

6. Eindconclusie door de bestuurder

Met de ontwikkeling van Team Welzijn en het openen van de Dagbesteding is afgelopen jaar een grote stap gezet in het welzijn van onze bewoners.

Na een lange periode van "niets mogen" tijdens de Corona crisis is het een fijn om te zien dat de bewoners dagelijks een zinvolle dagstructuur aangeboden krijgen en daar dankbaar gebruik van maken in de Dagbesteding.

De zorginkoop die sinds 1 januari zelfstandig door Huize Brandsen wordt verzorgd heeft vele voeten in aarde gehad maar is inmiddels ook een behaald doel.

Als bestuurder heb ik ook alle andere ontwikkelingen van het afgelopen jaar van dichtbij meegemaakt. Er liggen nog een aantal uitdagingen op verschillende vlakken en we moeten zien vast te houden aan wat we al hebben bereikt.

Ik wil al onze bewoners en medewerkers bedanken voor het vertrouwen in deze mooie organisatie. Ik ben trots op de inzet van alle medewerkers want samen staan we dag en nacht klaar voor het welzijn van onze bewoners.

Baarn, 2 juni 2021

T.R.W. Kroes

Bestuurder