

Stichting NiKo

Kwaliteitsjaarverslag 2017

STICHTING
NiKo

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 – Algemeen beschrijvend overzicht uitkomsten	3
Deel 1 - Kwaliteit en veiligheid	3
1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	3
1.2 Wonen en welzijn	3
1.3 Veiligheid	5
1.4 Leren en werken aan kwaliteit.....	5
Deel 2 Randvoorwaarden organisatie	6
1.5 Leiderschap, governance en management.....	6
1.6 Personeelssamenstelling.....	7
1.7 Gebruik van hulpbronnen	7
1.8 Gebruik van informatie	8
Hoofdstuk 2 – Specifieke aandacht voor div. onderdelen	8

Hoofdstuk 1 – Algemeen beschrijvend overzicht uitkomsten

Deel 1 - Kwaliteit en veiligheid

1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Binnen Stichting NiKo is persoonsgerichte zorg en ondersteuning waarschijnlijk één van de belangrijkste items voor het leveren van de zorg en de dienstverlening. De visie van de Stichting is vervangen door een toetssteen: wat schiet de zorgvrager ermee op? Hiermee wil de organisatie dat medewerkers alleen nog dié dingen doen die van belang zijn voor de zorgvrager. Door middel van het intramurale persoonsvolgende budget (iPVB) worden er vanaf het moment van opname persoonsgerichte afspraken gemaakt met de zorgvrager en/of diens familiesysteem. Zo wordt heel helder en op maat duidelijk wat de benodigde zorg én welzijn is voor de zorgvrager. Waarin juist ook het welzijn en de individuele aandacht voor iedere zorgvrager een belangrijke plek hebben. Door gelijk te vragen: wat kunt u nog zelf en wat kan de familie betekenen, zorgen we ervoor dat de autonomie en zelfregie van de zorgvrager wordt bevordert. Als organisatie ondersteunen wij in datgene waar door de zorgvrager zelf en/of diens familie niet in voorzien kan worden.

Door middel van cliënt-familiegesprekken worden de gemaakte afspraken maandelijks (verzorgingshuis) en eens in de drie maanden herijkt (verpleeghuis). Hiedoor kunnen eventuele veranderingen in zorgvraag snel worden verwerkt en doorgevoerd.

Met behulp van Uw Persoonlijk Profiel (UPP) wordt ook direct bij binnenkomst al gekeken wie de zorgvrager is, wat hij wel en niet fijn vindt, en wat zijn voorkeuren zijn. Dit draagt bij aan de kennis van de zorgmedewerkers over de zorgvragers zodat zij een ieder op unieke wijze kunnen benaderen en behandelen.

De organisatie heeft in 2017 belangrijke stappen gezet in het iPVB en de cultuurverandering naar meer persoonsgericht werken:

1. De oefenfase van het iPVB project is afgerond voor alle medewerkers van Stichting NiKo.
2. De Echie fase is in de 2^e helft van 2017 gestart. Dit betekent dat de eerste 50% van alle medewerkers zijn getraind, zowel in de werkwijze als in het houden van cliënt-familie gesprekken.
3. In 2017 is UW Persoonlijk Profiel ontwikkeld met behulp van medewerkers van zorgbemiddeling.
4. Cliënten zijn gescreend of de toenmalige indicatie besluiten nog adequaat waren en gekeken is waar is deze opgehoogd konden worden.

1.2 Wonen en welzijn

1.2.1 Zingeving

Op individueel niveau wordt er binnen Stichting NiKo gekeken, welke geestelijke verzorging een zorgvrager nodig heeft. Medewerkers kijken individueel naar de zingevingsvraagstukken van een zorgvrager. Hierbij kan zowel onze eigen geestelijke verzorging worden ingeschakeld, wanneer het bewoners betreft van ons verzorgingshuis, de psychiater van de GGZ, wanneer het zorgvragers met GGZ problematiek betreft of de SOG, wanneer het zorgvragers van de Palatijn betreft.

Er zijn binnen Stichting NiKo twee geestelijk verzorgers actief die zich bezig hebben gehouden om de geestelijke verzorging binnen de organisatie verder uit te bouwen. Hierbij is in het jaar 2017 vooral aandacht geweest voor de verhuizing van bewoners van de Kooimeer naar de Nieuwpoort. Daarnaast zijn beide geestelijk verzorgers in dit jaar via de presentiebenadering actief geweest in de Palatijn, aangezien deze locatie extra aandacht nodig had. Zij zijn actief geweest met zowel individuele

begeleidingsgesprekken en ook in gespreksgroepen. Deze groepen versterken de onderlinge band tussen bewoners. Eén van de doelstellingen van de geestelijke verzorging binnen Stichting NiKo. In de Kooimeer werd dit samen met de activiteitenbegeleiding vorm gegeven. Daarnaast waren er ook herdenkingsbijeenkomsten waarin de overleden bewoners werden herdacht. Er is daarnaast een nieuwe stilteruimte ingericht op locatie de Nieuwpoort. Hierin is het vooral de taak geweest van de geestelijk verzorgers om te onderzoeken óf en hoe de vieringen voor bewoners en mensen van buiten, vorm kunnen krijgen in de nieuwe stilteruimte. Als laatste hebben de geestelijk verzorgers van de Nieuwpoort en de Kooimeer in 2017 stappen gezet om een dienst geestelijke verzorging te worden, waarbinnen zowel de humanistische als de Rooms-Katholieke traditie van de beiden huizen hun eigen inbreng kunnen hebben.

1.2.2 Zinnvolle tijdsbesteding

Binnen Stichting NiKo worden er veel dagactiviteiten aangeboden. De meeste van deze activiteiten vinden plaats in de Nieuwpoort. Maar ook op de Kooimeer is er genoeg aanbod in groepsactiviteiten. Tijdens de verbouwing in 2017 is getracht zoveel mogelijk van de activiteiten door te laten gaan. Zorgvragers hebben ruim keuze voor diverse groepsactiviteiten. Van beautymiddagen, tot bingo, tot geheugenfitness, beweegactiviteiten, muziek, schilderen etc. Er is voor ieder wat wils. Tijdens de activiteiten is er altijd begeleiding van activiteitenbegeleiders óf vrijwilligers.

Mocht een zorgvrager andere wensen hebben, of behoefte hebben aan individuele begeleiding dan wordt dit opgepakt door de afdeling of door het inzetten van een vrijwilliger. In hoeverre dit lukt hangt af van de personele bezetting, maar ook van de mindset van de medewerkers. Er heerst vaak toch nog een focus op het leveren van de zorg en het doen van administratieve taken.

Om de mindset van medewerkers te veranderen en de aandacht te verplaatsen naar meer welzijn is binnen NiKo een deel van de activiteitenbegeleiders en IG-ers in 2017 omgeschoold tot MMZ medewerker. Het doel hiervan was om welzijn en activiteiten dichtbij de zorgvrager op de afdelingen aan te kunnen bieden. Hierdoor zou een betere aansluiting zijn tussen de wensen van de zorgvragers en de aangeboden groeps- en individuele activiteiten. Door externe omstandigheden is het oorspronkelijke plan, om alle IG-ers om te scholen tot MMZ, stopgezet i.v.m. de personele bezetting. In 2018 wordt dit plan verder opgepakt. IG-ers die voor 2015 hun diploma hebben gehaald krijgen nu in 2018 de kans om een MMZ certificaat te halen of een diploma.

De Palatijn heeft het in 2017 vanwege personeelstekort wat lastiger gehad met de invulling van de dagactiviteiten. Dit is direct opgepakt, nadat de personele bezetting op orde is gebracht.

1.2.3 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

In het iPVB worden persoonsgericht de afspraken vastgelegd omtrent de persoonlijke verzorging. Medewerkers leggen in het UPP vast wat de wensen en behoeften zijn van zorgvragers omtrent de persoonlijke verzorging.

De Upp's worden eerst door de zorgvrager en diens familie ingevuld. Hierdoor krijgen zorgvragers dus volledig de regie om naar eigen wens de dagelijkse verzorging van lichaam en kleding te ontvangen. Dit schept helderheid in verwachtingen zowel in de wensen van de zorgvrager als wat zij kunnen verwachten van de organisatie. In 2018 zal een verpleegkundige, voordat de zorgvrager in huis komt, op huisbezoek gaan. Tijdens dit huisbezoek zal gezamenlijk het UPP en in het iPVB worden ingevuld.

1.2.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Naasten en familie van zorgvragers worden vanaf de start actief betrokken in de afspraken die gemaakt worden met de zorgvragers door het cliënt familie gesprek waarin het iPVB en het UPP

worden ingevuld. In 2017 zijn hierin de eerste stappen genomen. In 2017 is ook het vrijwilligersbeleid en de visie gedeeld in de organisatie door middel van presentaties aan teamcoaches en medewerkers en zijn de acties uit het A3 verbeterplan verder uitgewerkt. Door middel van de presentiebenadering heeft de vrijwilligerscoördinator, aandachtsfunctionarissen vrijwilligers gekozen in een aantal ZGT's (Zorgvrager Gericht Team).

1.2.5 Wooncomfort

In 2017 is de verbouwing van de Nieuwpoort gerealiseerd. Het betreft de verbouwing van het restaurant, ruimtes voor activiteiten, een nieuw stiltecentrum, nieuwe appartementen met een terras en een geheel nieuwe afdeling op de eerste etage, wonen met structuur. Daarnaast zijn er koelplafonds geïnstalleerd. En op de gehele locatie is er extra isolerende beglazing geïnstalleerd waardoor de warmte buiten gehouden kan worden of andersom. Met de verbouwing heeft Stichting NiKo getracht om van de Nieuwpoort een toekomstbestenige woonvoorziening te maken die aansluit bij de huidige wensen van de zorgvragers.

Tijdens de verbouwing zijn zowel zorgvragers als medewerkers betrokken bij de planvorming. Desalnietemin is het niet ten gunste gekomen van het wooncomfort van de zorgvragers vanwege geluidsoverlast en de veiligheidsdoeken die het daglicht vanuit buiten blokkeerde. Tijdens de verbouwing is er extra aandacht geweest voor bewoners, in de vorm van extra externe activiteiten of een extra attentie uit de keuken.

1.3 Veiligheid

Stichting NiKo is druk bezig met diverse veiligheidsthema's, die wij intern als aandachtsgebied hebben benoemd. Onderwerpen als medicatieveiligheid, mondzorg, hygiëne en decubitus staan op de agenda. In 2017 is er binnen de organisatie een verpleegkundig team opgericht. Dit verpleegkundig team is verantwoordelijk voor kwaliteitsborging en verbetering op de diverse aandachtsgebieden. Op verschillende aandachtsgebieden is het beleid herschreven, passende bij huidige wetgeving en richtlijnen. Ook zijn er op diverse gebieden A3 verbeterplannen geschreven.

Medio 2017 konden de verpleegkundigen de taken op de aandachtsgebieden tijdelijk niet uitvoeren vanwege personeelstekorten. Eind 2017 hebben zij hun taken echter weer opgepakt.

In 2017 is ook de eerste aanzet gedaan tot het vormen van een VAR. De VAR is in 2018 gestart.

Ook andere veiligheidsonderwerpen staan op de agenda, zoals de brandveiligheid. Deze onderwerpen worden sinds 2017 standaard onder de aandacht gebracht in de spiegelteams kwaliteit en veiligheid.

1.4 Leren en werken aan kwaliteit

In 2017 heeft leren en verbeteren een prominente rol ingenomen binnen Stichting NiKo. Het kwaliteit light plan is geïntroduceerd en gepresenteerd aan bestuurder, teamcoaches en medewerkers. Daarnaast is ook begonnen met de implementatie van items uit het kwaliteit light plan. Het voornaamste doel, kwaliteitsbewustzijn in de teams ontwikkelen. In 2017 zijn de eerste spiegelteams kwaliteit en veiligheid opgericht. Deze zijn ingesteld per doelgroep en in ieder spiegelteam zit een teamcoach, verpleegkundige, een aandachtsfunctionaris kwaliteit en veiligheid en de kwaliteitsmedewerker. Samen leren en verbeteren staan hierin centraal. Ook is in 2017 het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem geïmplementeerd, Q-link. Met hierin ook het kwaliteitshandboek. Door een heldere verantwoordelijkheidsverdeling hierin te beleggen, werkt NiKo steeds aan kwaliteit.

Deel 2 Randvoorwaarden organisatie

1.5 Leiderschap, governance en management

De bedoeling van NiKo is **persoonlijk, deskundig & dichtbij** de zorgvrager haar zorg- en dienstverlening aan te kunnen bieden. Dit is de set van gedeelde waarden die de organisatie heeft geformuleerd. Ondersteunend hieraan heeft NiKo ervoor gekozen om de visie te vervangen door een toetssteen:

Wat schiet de zorgvrager ermee op?

Deze toetssteen staat centraal bij alles wat NiKo doet. Hieromheen wordt de zorg en dienstverlening ingericht – aangepast aan de wensen en behoeften van de zorgvrager. Om hieraan ondersteunend te gaan werkt NiKo toe naar een cultuur waar ruimte en vertrouwen de sleutelbegrippen zijn en waarin medewerkers kunnen en mogen handelen vanuit hun eigen waarnemingsvermogen. Een cultuur waarin het welbevinden van de zorgvrager centraal staat.

De organisatie stuurt dus op dit vertrouwen. De management laag is er tussenuit gegaan, zodat teamcoaches en medewerkers ook echt de ruimte krijgen om in de praktijk aan te sluiten bij de wensen van de zorgvrager. In de praktijk zien we dat het een groeiproces is voor medewerkers, maar ook voor teamcoaches om deze nieuwe ruimte te pakken.

De bestuurder probeert steeds in contact te zijn met de organisatie, maar tegelijkertijd de ruimte te bieden waar nodig, die past bij de organisatie verandering die gaande is. Door middel van de A3 verbeterplannen en de business reviews met teamcoaches is zij op de hoogte wat er in de organisatie speelt op de diverse beleidsitems. Tijdens de beleidsdagen en het beleidsvoorbereidend overleg wordt de richting bepaald waar de organisatie heengaat en wordt de verbinding gelegd tussen de binnen- en de buitenwereld. Tevens wordt er tijdens deze dagen tactisch ingericht. Op het gebied van kwaliteit wordt de bestuurder middels de actieplannen volgend uit de spiegelteams kwaliteit en veiligheid geïnformeerd.

De bestuurder grijpt in, wanneer borging van kwaliteit en veiligheid in het geding komt. Zo heeft de bestuurder in 2017 gestuurd op het in dienst nemen van een lager niveau werknemers. Zowel vanwege personele tekorten máár ook vanwege de nadruk op de welzijnscomponent binnen de organisatie. Door het aanstellen van deze medewerkers heeft de bestuurder ervoor gezorgd dat we de kwalitatief afgesproken zorg konden blijven leveren. Maar ook dat de opbouw en de omvang van het personeelsbestand paste bij de visie van de organisatie. Ook heeft de bestuurder ingezet op Public Relations. Er zijn actieve samenwerkingsverbanden aangegaan, zowel met regionale zorginstellingen als met vrijwilligersorganisaties, om de kwaliteit van zorg te kunnen blijven borgen. De bestuurder heeft tevens een convenant getekend voor 250 extra leerplekken in de zorg.

De bestuurder werkt nauw samen met de cliëntenraden. Elke beleidsdag worden de cliëntenraden nauw betrokken. Er wordt binnen de organisatie gewerkt volgens de wettelijke kaders van de WOR en de WKKGZ. Jaarlijks vind er met de OR een evaluatie plaats waarin bijvoorbeeld het contractenbeleid wordt besproken. In 2017 is er in het licht van de nieuwe WKKGZ een klachtenfunctionaris aangesteld. Ook zijn in 2017 voorbereidingen gedaan voor het oprichten van de VAR.

1.6 Personeelssamenstelling

Doordat NiKo in 2017 is gaan werken met iPVB's is inzichtelijk wat er aan personeel benodigd is op een afdeling. De formatie kan met deze manier van werken dus écht aansluiten bij de vraag van de zorgvragers. De formatie is zzp/ipvb gestuurd en in 2017 is getracht deze ook op deze manier in te gaan zetten.

Echter heeft de organisatie het grootste deel van 2017 last gehad van financiële en personele krapte. Door de subsidie die de organisatie heeft ontvangen heeft NiKo in het vierde kwartaal van 2017 wél extra handen aan het bed in kunnen zetten.

De nadruk wordt extra gelegd op het hebben van aandacht voor de bewoner. Tijdens de piekmomenten zijn er altijd twee zorgverleners aanwezig. De organisatie wil meer zorgmedewerkers die aandacht hebben voor het onderdeel welzijn. Hierdoor is in 2016 gestart met de opleiding MMZ. In 2017 hebben 9 activiteitenbegeleiders en 9 verzorgende IG-ers de opleiding afgerond. Tevens heeft één medewerkers een MMZ certificaat behaald. Vanwege personele krapte is besloten de opleiding tot MMZ niet verplicht te maken. De opleiding wordt in 2018 verder opgestart. In 2017 zijn er daarnaast dus, zoals hierboven al werd benoemd, dienstverleners aangetrokken die het eten en drinken aanbieden aan de zorgvragers en dagstructuur kunnen bieden. Ook zijn er in 2017 veel vrijwilligers aangetrokken.

Er is een verpleegkundig team opgestart die ook een bereikbaarheidsdienst heeft van 24/7. Er kan dus op elke locatie van de organisatie binnen 30 minuten een BIG geregistreerde verpleegkundige aanwezig zijn. De SOG is altijd bereikbaar en oproepbaar voor zorgvragers met een indicatie verblijf met verpleging of behandeling.

De organisatie biedt veel aandacht aan reflectie, leren en ontwikkelen. Jaarlijks vinden POP gesprekken en functioneringsgesprekken plaats. Hierin komen competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde. Tevens is er ruimte voor intervisie. Hier geldt wel, dat aansluitend bij de waarden van persoonlijk, deskundig en dichtbij, het de verantwoordelijkheid is van de teamcoach om dichtbij de medewerker aan te voelen, wat de medewerker nodig heeft. Door personele krapte hebben veel functioneringsgesprekken e.d. in het jaar 2017 dus ook niet altijd plaats gevonden. Organisatie breed is er een scholingsbeleid, wat staat beschreven in het strategisch opleidingsplan – leven lang leren. Hierin staat helder beschreven dat de organisatie wil dat medewerkers alle ruimte krijgen om zich te ontwikkelen.

1.7 Gebruik van hulpbronnen

Om persoonsgerichte zorg te kunnen leveren, tracht NiKo ook te zorgen voor een goede kwaliteit van de diverse hulpbronnen die dienend zijn aan het primaire proces en de organisatie. In 2017 heeft er, zoals eerder genoemd, een grootschalige verbouwing plaats gevonden. Dit om de gebouwde omgeving beter aan te laten sluiten bij de wensen en voorkeuren van de zorgvragers. Hierbij is de wens van de medewerker ook steeds meegenomen. Wat is er nieuw:

- Nieuw restaurant, inclusief nieuwe keuken
- Nieuwe afdeling Wonen met structuur inclusief groot terras voor zorgvragers.
- Levensbestendige appartementen inclusief eigen keuken

Tijdens de bouw is rekening gehouden

- Sfeer, visio, geuren, kleuren e.d. passende bij de doelgroep.

In 2017 is er een nieuwe ECD geïmplementeerd – ONS. Voor de afdelingen zijn er tablets aangeschaft in het kader van het iPVB. Daarnaast is er voor medewerkers MO365 geïmplementeerd. Dit is een digitale beveiligde werkomgeving.

In de ondersteunende facilitaire dienst zijn gastvrouwen toegevoegd aan de ZGT's. Tevens is er een vakspecialist voor de keuken in de hand genomen die een verbeterplan heeft geschreven voor de voeding. Er is in 2017 ook een voedingscommissie opgesteld.

Met betrekking tot de beveiliging is er in 2017 een nieuw sleutelbeleid geïmplementeerd waarmee toegang tot het pand is geregistreerd met behulp van een persoonlijk aanmeldnummer.

In 2017 heeft de organisatie bewust de keuze gemaakt voor het aanstellen van een controller, in plaats van de combinatiefunctie HEAD / controller. Ook deze keuze past bij de decentrale organisatie-ontwikkeling, zowel intern als extern. In 2017 is er een start gemaakt met de decentralisatie van de budgetten naar de teamcoaches.

Ketensamenwerking is binnen NiKo op meerdere organisatie niveaus ingeregeld:

1.8 Gebruik van informatie

In 2017 is binnen Stichting NiKo de T-app (tevredenheidsapp) ontwikkeld. De vragen zijn ontwikkeld aansluitend bij de verschillende thema's in het kwaliteitskader: persoonggerichte zorg, wonen en welzijn en veiligheid. De app is in samenwerking met medewerkers en cliënten ontwikkeld en getoetst. In de procedure van het spiegelteam staan de uitslagen van de cliënt tevredenheidsmeting als vast agendapunt benoemd. Dit om ervoor te zorgen dat de uitslagen cyclisch besproken worden in de teams. Eventuele trends kunnen hierdoor worden herkend.

Ook maakt Stichting NiKo gebruik van zorgkaartNL. In 2017 is hier minder gebruik van gemaakt, doordat er geen actief beleid op is gemaakt. Dit jaar zal dit verder worden opgepakt.

Andere administratiesystemen? – kader zegt: "Registraties die voorwaardelijk zijn voor een goed zorg- behandel- en ondersteuningsproces worden zoveel mogelijk uit bestaande administratieve datasystemen betrokken. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld een systeem van de apotheker in het licht van medicatieveiligheid en systematisch inzicht in aard en omvang van ongeplande ziekenhuisopnames."

Het kwaliteitsverslag wordt geplaatst op de website van NiKo en is verder te vinden in de database van het zorginstituut.

Hoofdstuk 2 – Specifieke aandacht voor div. Onderdelen

Dit hoofdstuk zal in het jaar 2019 pas worden aangevuld, aangezien de organisatie in 2018 pas is begonnen met het uitvragen van de nieuwe indicatoren én het meten van de cliënttevredenheid via de T-app. De organisatie voldoet verder in grote mate aan het samen leren en verbeteren door middel van de drie hoofdsporen genoemd in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg:

1. Het kwaliteitsplan – Stichting NiKo maakt een uitgebreid kwaliteitsplan 2018-2019 omtrent augustus 2018
2. Het kwaliteitsverslag – ieder jaar zal, wel op een zo licht mogelijke manier, een kwaliteitsverslag worden gemaakt en worden geplaatst op de website van Stichting NiKo.
3. Onderdeel uitmaken van een lerend netwerk – Stichting NiKo maakt deel uit van een regionaal netwerk.