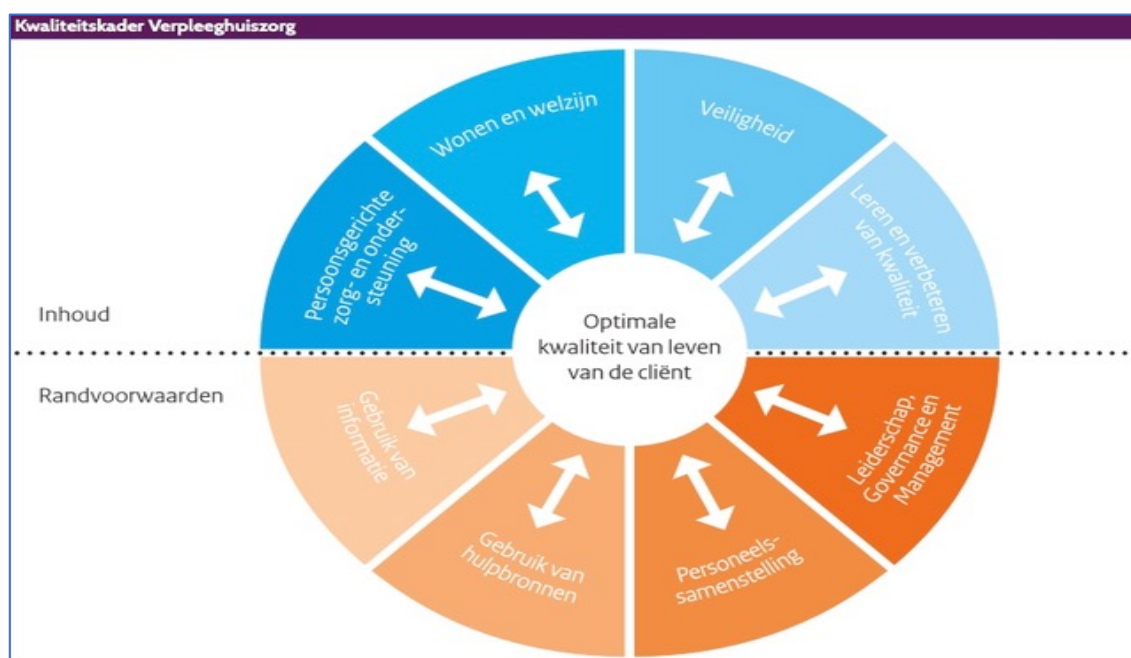


# Jaarverslag kwaliteit Huis Convivio 2019



Elleke Inderfurth  
April 2020  
Kwaliteitsverslag jaar 2019  
Huis Convivio

## Inhoudsopgave

Jaarverslag kwaliteit Huis Convivio 2019	1
Inhoudsopgave	2
Voorwoord	3
Hoofdstuk 1 Profiel van de organisatie	4
Algemeen	4
Missie	4
Visie	4
Hoofdstuk 2: Kwaliteit en veiligheid	5
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
2.2 Wonen en Welzijn	7
2.3 Veilige zorg	9
2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	10
Hoofdstuk 3. Leiderschap, Governance en Management	14
3.2 Sturen op kernwaarden	14
3.3 Leiderschap en goed bestuur	15
3.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)	15
3.5 Inzicht hebben en geven	15
3.6 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise	15
Hoofdstuk 4 Personeelssamenstelling	16
4.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht	17
4.2 Specifieke kennis, vaardigheden	17
4.3 Reflectie, leren en ontwikkelen	17
Hoofdstuk 5 Gebruik van hulpbronnen	18
5.1 Gebouwde omgeving	18
5.2 Technologische hulpmiddelen	18
5.3 Materialen en hulpmiddelen	18
5.4 Facilitaire zaken	19
5.5 Financiën en administratieve organisatie	19
5.6 Professionele relaties en samenwerking overeenkomsten	19
Hoofdstuk 6 Gebruik van informatie	20

## Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteit jaarverslag 2019 van Huis Convivio. Een jaar waarin de wereld voor velen nog ‘gewoon’ was. Bij het schrijven van dit voorwoord staan we aan het begin van de Corona crisis. Een Crisis die veel van ons allen vraagt, met name van de zorgverleners in heel Nederland.

Het jaar 2019 was voor Huis Convivio een zeer beladen jaar. In het voorjaar 2018 werd duidelijk dat Loek Inderfurth, één van onze directieleden zo ernstig ziek bleek te zijn dat hij niet lang meer te leven had. Dat heeft een enorme schok teweeggebracht bij iedereen. Ondanks dat Loek, zijn vrouw en kinderen zijn ziekte manhaftig hebben bestreden en moeizame en belastende behandelingen niet uit de weg zijn gegaan hebben we helaas en tot ieders grote verdriet begin 2019 afscheid moeten nemen van Loek. Loek was een directeur die zich volledig inzette voor Huis Convivio. Zijn volle overgave en zijn zo ‘eigen’ inbreng worden dan ook zeer gemist.

Ondanks deze heftige gebeurtenis en de nasleep daarvan heeft Huis Convivio niet stil gezeten in 2019. Omdat de dagelijkse aansturing in het gedrang leek te komen is er eind 2018 een interimmanager ingehuurd voor de dagelijkse leiding van Huis Convivio. Taken van Loek zijn intern herbelegd en er is een boekhouder aangetrokken (parttime). Dankzij de niet aflatende inzet van alle medewerkers is de kwaliteit van de dagelijkse zorg voor en het welzijn van onze bewoners continue van hoge waarde geweest. Daarnaast zijn er diverse initiatieven tot stand gekomen en hebben we voortdurend gewerkt aan het borgen en verbeteren van de kwaliteit van de zorg. In dit verslag leest u hier meer over.

Dit verslag is opgesteld volgens de richtlijnen van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Voor de verpleeghuis sectorpartijen beschrijft dit ‘kader’ wat bewoners en hun naasten mogen verwachten van de zorg die wordt geboden aan de hand van 8 thema’s. Vier van deze thema’s hebben betrekking op de manier waarop kwaliteit en veiligheid zijn geborgd binnen Convivio en 4 thema’s hebben betrekking op de randvoorwaarden die nodig zijn om de 1<sup>e</sup> 4 mogelijk te maken. Huis Convivio biedt met haar woon- leefgemeenschap een alternatief voor het verpleeghuis. Om deze reden is bepaald dat het Kwaliteitskader ook van toepassing is op Huis Convivio. Een onderdeel van dit Kwaliteitskader is dat er jaarlijks verantwoording afgelegd wordt van de geleverde kwaliteit. Per hoofdstuk wordt beschreven wat er gevraagd wordt vanuit het kwaliteitskader, vervolgens wordt aangegeven wat Huis Convivio met betrekking tot dit onderwerp doet en heeft gedaan.

Elleke Inderfurth  
Directeur Convivio Zorg

# Hoofdstuk 1 Profiel van de organisatie

## Algemeen

Huis Convivio is gelegen aan de Goirkestraat 69 in Tilburg en is gevestigd in een monumentaal pand. De wijken Hasselt, Goirke en Theresia liggen rondom Huis Convivio. In huis heeft iedere bewoner zijn/haar eigen appartement. Daarnaast is er een gezamenlijke woonkamer, een binnentuin en een belevingstuin. Deze plekken zijn centraal gelegen in huis en worden dan ook vaak gebruikt als ontmoetingsplaats voor bewoners en hun bezoek. In de grote woonkeuken wordt dagelijks gezonde, lekkere maaltijden samengesteld.

Huis Convivio biedt 24 uur dementie zorg aan 17 bewoners, waaronder één echtpaar. Het kleinschalige karakter van deze voorziening biedt kwetsbare ouderen die geïndiceerd zijn voor dementiezorg (zpz 5 t/m 7) een huiselijke, warme en veilige woonomgeving.

Huis Convivio heeft 23 medewerkers in dienst waaronder:

- Zorgpersoneel
- Kok
- Tuinman
- Administratieve ondersteuning

Huis Convivio wordt aangestuurd door Elleke Inderfurth (geriatisch verpleegkundige) en wordt daarbij ondersteund door een locatiemanager voor Huis Convivio.

Voor wat betreft wet- en regelgeving valt Huis Convivio onder de WLZ. De financiering verloopt voor het grootste deel via een PGB.

## Missie

Huis Convivio biedt kleinschalig wonen voor dementerende ouderen aan, is een “thuis” waar onze bewoners zich veilig voelen. Goede sfeer de gewoontes en behoeftes van onze bewoners staan centraal. Vanuit de relatie en interactie geven we een zinvolle en menswaardige invulling aan de dag waarbij de regie zoveel mogelijk bij de bewoners wordt gelaten.

## Visie

Vanuit onze kernwaarden houden we bewoners actief door middel van actieve, creatieve en inspirerende activiteiten. Het is de bewoner die bepaalt hoe zorgverleners zo optimaal en liefdevol mogelijk kunnen bijdragen aan de kwaliteit van hun leven.

## Hoofdstuk 2: Kwaliteit en veiligheid

### 2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

#### *Wat vraagt het kwaliteitskader?*

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. Een bewoner met een zorg en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen cliënt en zijn naasten, zorgverleners en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relaties, en met de deskundigheid en competenties van de zorgverleners, bepaalt mede de kwaliteit van zorg en draagt aldus bij aan de kwaliteit van leven van de cliënt.

#### *Wat doet Huis Convivio?*

In huis Convivio worden de wensen en doelen aangepast aan de persoon, niet aan de organisatie. Bij Huis Convivio gaan we er van uit dat iedere bewoner uniek is en recht heeft op respect voor persoonlijke wensen, vragen en leefwijze. Zoveel als mogelijk geeft Huis Convivio haar bewoners (en hun familie) eigen regie op hun leven. Bij Huis Convivio worden verschillende methodieken gebruikt om de zorg zo optimaal mogelijk te organiseren.

Aan iedere nieuwe bewoner gaat een uitgebreid voorbereidingstraject vooraf met als doel de bewoner zo goed mogelijk te leren kennen. Ook worden in de voorbereidingstraject afspraken gemaakt over de gewenste dienstverlening en ondersteuning. Deze voorbereiding wordt gedaan in samenspraak met de (wettelijk) vertegenwoordiger en de toekomstige bewoner zelf. Vaak is de toekomstige bewoner al een aantal keer op bezoek geweest bij Huis Convivio.

Pas op het moment dat er een zo volledig mogelijk beeld van de bewoner is, kan er een besluit worden genomen of Huis Convivio passend is voor de nieuwe bewoner. Wanneer alle partijen positief zijn over het wonen bij Huis Convivio wordt de zorginventarisatie vertaald naar meer concrete afspraken in de klantovereenkomst. In de klantovereenkomst voor de bewoner komen de volgende onderdelen aan bod:

- Huur en verblijfskosten
- Protocol huisregels Huis Convivio
- Protocol zorgdossier
- Overeenkomst tot huisvesting

Huis Convivio hecht veel belang aan het levensverhaal van de bewoner, vaak verteld door de naasten van de (toekomstige) bewoner. Wanneer iemand bij Huis Convivio komt wonen, wordt deze informatie en alle andere gegevens verwerkt in het zorgdossier. Tijdens de beginperiode van zes maanden worden er maandelijks evaluaties ingepland tussen zorgondernemer en familie. Het doel van deze evaluatie is om te bespreken hoe men de zorg en dienstverlening ervaart. Tijdens deze evaluaties is het tevens mogelijk om afspraken aan te passen indien dit wenselijk en passend is voor de bewoner. Het aanpassen van afspraken gaat altijd in overleg en met instemming van de familie en Huis Convivio.

Uitgangspunt van de evaluatie is klantovereenkomst of het laatste evaluatieverslag, waarin alle afspraken over de zorg en dienstverlening zijn vastgelegd. Ook zaken als de bejegening, de kwaliteit en de onderlinge verstandhouding zijn bij uitstek onderwerpen die in deze evaluatie besproken kunnen worden. Hiermee worden eventuele misverstanden in een vroeg stadium voorkomen dan wel bespreekbaar gemaakt. De uitkomst van elk

gesprek wordt vastgelegd in het digitale zorgdossier.

Voor bewoners die langer dan zes maanden in Huis Convivio wonen vindt de periodieke evaluatie plaats in afspraak met de wettelijk vertegenwoordiger met een minimum van tweemaal per jaar. Mede dankzij de kleinschalige opzet zijn de lijnen tussen alle betrokkenen kort. Hierdoor kan nog beter bewaakt worden of gemaakte afspraken nagekomen, danwel tussentijds afgestemd moeten worden.

### *Hoe wordt daar in de praktijk vorm aan gegeven?*

Om het methodisch en planmatig werken te bevorderen zijn een viertal coördinerend verzorgenden (cv-ers) benoemd. De kern van deze functie is het bewaken van de kwaliteit en continuïteit van de zorg aan en het welzijn van de bewoners.

Deze cv-ers zijn, na benoeming, door de directie extra ondersteund bij de uitvoering van hun taken en in het toepassen van de Plan-Do-Check-Act cyclus (PDCA)

In het ECD (elektronisch cliënten dossier) is er een basis zorgplan opgesteld, naar aanleiding van de intakegesprekken met bewoner en wettelijk vertegenwoordigers, dat is aangevuld met specifieke doelen die het unieke karakter van de zorgvraag en behoefte van de bewoner beter in beeld brengen.

In het ECD is de kwaliteitsmonitor ingericht. Deze monitor voorziet er onder anderen in dat er zes weken voor afloop van het zorgplan een signalering zichtbaar is. De cv-er bewaakt de monitor en ziet erop toe dat de evaluatie tijdig wordt gepland en plaatsvindt. Ook in het maandelijks overleg met de leidinggevende en de cv-ers wordt de voortgang bewaakt en worden aanvullende acties besproken.

De bewoners en hun familie hebben ieder een eigen cv-er als contactpersoon. Dit komt de kwaliteit van de zorg nog beter ten goede. Zij kennen de bewoner en diens levensverhaal meer dan gemiddeld en kunnen zo de autonomie en eigenheid van de bewoner vertalen naar handelen.

## 2.2 Wonen en Welzijn

### *Wat vraagt het kwaliteitskader?*

Het kwaliteitskader vraagt aandacht voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naaste(n), en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de cliënt een rol maar is de woon- en leefomgeving, waarin de cliënt die zorg ontvangt eveneens van groot belang voor zijn/haar kwaliteit van leven.

### *Wat doet Huis Convivio?*

Bij Huis Convivio komen mensen thuis. Er wordt veel waarde gehecht aan de gewenste eigen manier van wonen. Participatie van familie en relaties is hierin erg belangrijk. Wij willen dat de bewoner binnen Huis Convivio zijn/haar sociale relaties kan invullen naar eigen wens en behoefte. Om dat te kunnen doen is het onder andere noodzakelijk dat alle collega's, zowel formeel als informeel goed met elkaar samenwerken en de werkzaamheden op elkaar zijn afgestemd.

Iedere bewoner beschikt voor zijn/haar eigen comfortabele appartement wat volledig naar eigen wens ingericht en gebruikt kan worden. Indien gewenst kunnen bewoners altijd gebruik maken van de gezamenlijke ruimtes. Dit zijn warme, gezellige en voor de bewoner herkenbare ruimtes. Er wordt gebruik gemaakt van een gezamenlijke woonkamer en een eetkamer waar overdag en in de avond altijd een medewerker aanwezig is. Deze medewerker zorgt voor gezelligheid en activiteit. De voordeur van Huis Convivio is altijd geopend. Bewoners kunnen naar buiten als ze dat willen en bezoek kan altijd binnenwandelen.

Er zijn meerdere, op beleving gerichte, elementen aanwezig in huis. Zoals de tuin en een religieuze ruimte om zich terug te trekken. Er is een grote leefkeuken waar dagelijks vers eten wordt klaargemaakt, er is veel licht en de ruimtes zijn fris en schoon. Er is een volière in de (binnen)tuin die het buitengevoel versterkt.

Huis Convivio heeft een monumentaal karakter. Dat vind je terug in de architectuur, maar ook in de inrichting van de algemene ruimten. Een combinatie van oud en nieuw bepaalt de sfeer: hoge plafonds, veel licht, fris en schoon. Bij Huis Convivio zijn we trots op de prachtige tuinen. Er is een grote binnentuin aanwezig waar een groot deel van de dag de zon schijnt, maar waar ook voldoende schaduwrijke plekken zijn. Eind 2019 /begin 2020 is de tuin aan de achterzijde volledig opnieuw ingericht. Deze tuin is ingericht naar de wensen van de bewoners en biedt door verschillende aspecten een ware beleving. Deze tuin is mede tot stand gekomen dankzij de bijdragen tijdens de begrafenis van mededirecteur Loek Inderfurth. In de zomer wordt de tuin veelvuldig gebruikt door bewoners, medewerkers en bezoekers.

### *Welzijn*

Welzijn is in onze ogen maatwerk waarbij in overleg met bewoner en zijn/haar naasten gezocht wordt naar de meest passende en plezierige manier van leven ondanks de soms 'harde' grenzen van de dementie. Met elkaar is een transitie ingezet met als doel om naast de groepsgerichte activiteiten te komen tot activiteiten die aansluiten bij het levensverhaal van de bewoners. De activiteiten worden door de medewerker in het zorgplan beschreven en krijgen individueel of in een groep vorm. Samen met een vrijwilliger wordt er continue gewerkt aan de gewenste sfeer. Er is een aparte welzijnsdienst in de ochtenduren. Bewoners krijgen zo na de persoonlijke verzorging de gelegenheid om even rustig bij te komen van het wassen en aankleden om dan vervolgens rustig te ontbijten.

In de zomer van 2019 zijn we een dag naar het bos gegaan met bijna alle bewoners. Dit was, ook voor de medewerkers, een heel bijzondere dag. Voor veel bewoners bleek het bos bekend en riep diverse herinneringen op.

Wekelijks komen er vrijwilligers die gezamenlijke activiteiten doen, voor degene die mee wil doen. Voorbeelden zijn samen zingen, Tai Chi en gym. Ook is er via de Stichting Vrienden van Huis Convivio een duo fiets aangeschaft waar veel gebruik van wordt gemaakt. De fiets biedt de mogelijkheid om heel persoonlijk een uitstapje te maken waarin de cliënt de regie kan en mag nemen. De kapper, pedicure en fysiotherapie komen aan huis.

Bij de intake en tijdens de MDO's (Multidisciplinair overleg) worden de wensen van bewoners besproken m.b.t. tot het levenseinde en het al dan niet reanimeren. In het ECD worden wensen duidelijk zichtbaar vastgelegd door betrokken partijen.

### **Ontwikkelingen 2019**

Om de samenwerking tussen *formele en informele zorg (lees vrijwilligers)* te bevorderen zijn er in 2019 door de interimmanager een tweetal overleggen (voorjaar en najaar) belegd. Tijdens die overleggen zijn wederzijdse verwachtingen en ervaringen tussen de vrijwilligers en de zorgverleners besproken. Centraal daarbij stond de wens om voor iedere bewoner een zinvolle dagbesteding te realiseren.

Aanvullend zijn door de interimmanager na het voorjaarsoverleg interviews gehouden met een viertal vrijwilligers.

Mede naar aanleiding daarvan is onder andere voorzien in de behoefte van de vrijwilligers aan:

- Extra informatie over de levensgeschiedenis van bewoners en hun hobby's en interesses;
- Informatieoverdracht over belangrijke ontwikkelingen in de dagelijkse zorg naar de vrijwilligers.

Graag komen wij tegemoet aan *de wensen van de contactpersonen en/of families* om regelmatig geïnformeerd te worden over de voortgang van de zorgverlening en het welzijn van hun familielid die woonachtig is bij Huis Convivio. Daarom is er in 2018 een start gemaakt om toegang tot het ECD (elektronisch cliënten dossiers) te bieden zodat de rapportages toegankelijk zijn voor contactpersonen. Sinds 2019 kan iedere wettelijke vertegenwoordiger meelesen en reageren in het zorgdossier.

De familieparticipatie stagneerde begin 2019 doordat de voorzitter en een aantal actieve leden de raad verlieten door het overlijden van hun familielid/bewoner van Huis Convivio. Het werven van nieuwe leden is daarna moeizaam verlopen. De raad was in het najaar van 2019 weer op sterkte en actief.



## 2.3 Veilige zorg

### *Wat vraagt het kwaliteitskader?*

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.

Veiligheid houdt niet alleen zorginhoudelijke veiligheid in. Uit andere wettelijke kaders vloeien andere veiligheidseisen voort zoals veiligheid van hulpmiddelen, brandveiligheid, de aanwezigheid van ontruimingsplannen, voedselveiligheid en drinkwaterveiligheid. Er zijn ook wettelijke vereisten rondom klachten en inspraak.

### *Wat doet Huis Convivio?*

In huis Convivio hangt het begrip veiligheid nauw samen met het begrip vrijheid. Vrijheid betreft hier: vrijheid van beweging, maximale zelfstandigheid, beslissingsmogelijkheden en vrijheid om het leven zoveel mogelijk voort te zetten zoals iemand gewend was. Ieder mens heeft immers recht op leven, vrijheid en onschendbaarheid van zijn persoon. Vanwege de cognitieve beperkingen zien we het als een belangrijke taak onze bewoners te ondersteunen in wat het begrip "vrijheid" voor hen (nog) betekent en hoe ze daar, samen met hun vertegenwoordiger, invulling aan willen geven.

Huis Convivio heeft als standpunt dat elke woonomgeving risico's met zich mee brengt, zo ook de setting van Huis Convivio. Er is bewust gekozen voor een deur die open is en voor een omgeving die herkenbaar is. Vreemde objecten zoals traphekjes of afrijdbeveiligingen vinden wij niet thuishoren in een dementievriendelijke omgeving. Sommige bewoners gaan, zolang ze dit kunnen, zelfstandig een wandelingetje maken. Omdat de vaardigheden van een bewoner in de loop van de tijd kunnen veranderen betekent dit wel dat er met elkaar steeds de afweging gemaakt moet worden of dit verantwoord is. Het gaat hierin om de mate van risico-acceptatie. Het gaat ook om de weging of waardering van de maatschappelijke aanvaardbaarheid van een risico én tussen de verschillende risico categorieën onderling. Het streven binnen huis Convivio is geen of anders minimale beperkingen en medicatie die van invloed is op zelfbeschikking van de bewoner. In het belang van de veiligheid en gezondheid van de bewoner, medebewoners en van de medewerkers, kan het noodzakelijk zijn om tijdelijke maatregelen toe te passen die in strijd zijn met maximale zelfbeschikking van de bewoner.

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is onderscheid gemaakt in vier belangrijke thema's rondom basisveiligheid. Hieronder zullen we een toelichting geven op de werkwijze rondom deze thema's binnen Huis Convivio.

### *Medicatieveiligheid*

De huisarts schrijft, als hoofdbehandelaar, de medicijnen voor. De apotheek is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de medicatie en Huis Convivio is verantwoordelijk voor het gereedmaken en toedienen van medicatie. De huisarts evalueert de werking van de medicijnen. Dit doet hij in samenspraak met de bewoner, diens familie, de apotheker en de BIG-geregistreerde zorgondernemer/manager.

De wijze waarop het traject van levering naar toediening verloopt, is geregeld in een medicijnprotocol. De medewerkers die medicatie verstrekken zijn daartoe bekwaam en bevoegd. De medicijnen worden per giftmoment in zakjes aangeleverd van de apotheek via

baxter weekrollen op naam. Medicatie wordt bewaard in een afgesloten medicijnkar die in een afgesloten ruimte staat.

### *Decubituspreventie*

Bij een verhoogd risico op decubitus, door bedlegerigheid of langdurig in een rolstoel verblijven, een slechte voedingstoestand, immobiliteit en/of incontinentie wordt in overleg met huisarts, en in complexe situaties de ergotherapeut, preventieve hulpmiddelen ingezet. Bij elke bewoner vindt dagelijks tijdens de persoonlijke verzorging inspectie van de huid plaats. Bij veranderingen wordt dit gerapporteerd en wordt er actie ondernomen. In de periode 2012-2019 is er door goede preventie bij de bewoners geen decubitus gesignaleerd.

### *Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen*

Het uitgangspunt is geen vrijheid beperkende maatregelen binnen huis Convivio. Indien het noodzakelijk is om toch maatregelen in te zetten, is het aan de huisarts om hier een besluit over te nemen, veelal in samenspraak met een specialist ouderen geneeskunde (SOG). De huisarts is immers de hoofdbehandelaar voor alle bewoners. Het toepassen van vrijheid beperkende maatregelen is tijdelijk, dient regelmatig te worden geëvalueerd en het streven moet zijn om deze maatregel zo snel als mogelijk af te bouwen. Maatregelen zijn altijd tijdelijk, zo kort mogelijk en individueel gericht op het in stand houden of verbeteren van de kwaliteit van leven.

### *Status 2019*

In 2019 hadden negen bewoners tijdens de nacht een bewegingssensor op hun appartement zodat de nachtdienst de bewoner snel kan begeleiden bij toiletgang of (nachtelijk) dwalen. Eén bewoner maakte gebruik van een Spotter (GPS) wanneer hij een ommetje maakt. Dit ter preventie van verdwalen. Dit alles is geregistreerd en geëvalueerd in het digitale zorgdossier

### *Preventie van acute ziekenhuisopnamen*

Al kort na het verhuizen naar Huis Convivio wordt er door Huis Convivio en de huisarts met bewoner en familie over het beleid bij calamiteiten. Er wordt geïnformeerd of de bewoner een wilsverklaring heeft en welke wensen er zijn wanneer het gaat om reanimeren en ziekenhuisopname. Een ziekenhuisopname is voor een bewoner met vergevorderde dementie erg ingrijpend. Vaak spreekt de huisarts in overleg met familie en bewoner af op behandelgebied alles in te zetten wat binnen Huis Convivio mogelijk is. Als er sprake is van onbegrepen gedrag zoeken wij, soms samen met andere disciplines (SOG), naar de oorzaak. Als er een medische grondslag is, behandelt de huisarts deze. Als er een andere trigger is, proberen wij de omgeving aan te passen. We onderhouden korte lijnen met de (para) medische diensten van Stichting de Wever. Psychologische observaties bij onbegrepen gedrag maken onderdeel uit van het samenwerkingsconvenant met hen.

Het preventiebeleid vloeit voort uit de opzet van Huis Convivio. De bewoners worden uitgenodigd/gestimuleerd om te wandelen, te fietsen of mee te doen met Yoga of Chi-Qong. Huis Convivio is terughoudend ten aanzien van de inzet van psychofarmaca en slaapmedicatie. Wij zijn van mening dat vallen eerder voorkomen wordt doordat een medewerker aanwezig is in de gezamenlijke huiskamer dan de toepassing van vrijheid beperkende maatregelen.

## 2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

### *Wat vraagt het kwaliteitskader?*

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

### ***Wat doet Huis Convivio?***

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is onderscheid gemaakt in vijf belangrijke thema's rondom kwaliteit. Hieronder zullen we een toelichting geven op de werkwijze rondom deze thema's binnen Huis Convivio.

### ***Kwaliteitsmanagementsysteem***

In het ECD (elektronisch cliënten dossier) is er een basis zorgplan opgesteld wat is aangevuld met specifieke doelen die het unieke karakter van de zorgvraag/behoefte van de bewoners beter in beeld brengen.

In het ECD is de kwaliteitsmonitor ingericht. Deze monitor voorziet er o.a. in dat er 6 weken voor afloop van het zorgplan een signalering zichtbaar is. De verantwoordelijke medewerker bewaakt de monitor en ziet erop toe dat de evaluatie tijdig wordt gepland en plaatsvindt. De dagelijkse leidinggevende manager houdt hier toezicht op

De cliënten en hun families hebben allemaal een eigen contactpersoon (cv-er) wat de kwaliteit van zorg ten goede komt. Zij kennen de bewoner en diens levensverhaal meer dan gemiddeld en kunnen zo de autonomie en eigenheid van de bewoner vertalen naar handelen.

De periodieke evaluaties met vertegenwoordigers, contactverzorgende en de zorgondernemer zijn de momenten waarin gecontroleerd wordt of de ingezette koers nog de juiste is.

### **2019**

Huis Convivio wil zich graag aansluiten bij een organisatie dat de kwaliteit van de dienstverlening en zorg extern controleert. Door het verscherpt toezicht in 2017, de goedkeuring van de kwaliteit hierna, is ervoor gekozen dit nog niet in te zetten. In de komende jaren zal onderzocht worden bij welke auditor Huis Convivio zich aan wil sluiten.

### ***Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag***

Het constant sturen en verbeteren van de kwaliteit van de zorg binnen Huis Convivio is iets dat dagelijks terugkomt bij alle medewerkers en vrijwilligers. Alle betrokkenen binnen dit bedrijf wil immers het beste voor de bewoners en hun families. Het opstellen van een jaarlijks verslag is iets dat, naar ons inziens, niet past voor kleine woon- en leefgemeenschap ondernemingen. Alle beschikbare middelen en tijd willen wij besteden aan onze bewoners en zo min mogelijk aan overhead. Er wordt direct verantwoording afgelegd over de kwaliteit van de zorg en begeleiding aan bewoners en/of hun familie. Desondanks heeft het Kwaliteitsinstituut de afspraken die van toepassing zijn op grote instellingen ook voor Huis Convivio verplicht gesteld. Naar wij hebben begrepen is het Kwaliteitsinstituut, in samenwerking met Per Saldo, gestart om de vertaalslag te maken van de kwaliteitsnormen naar de situatie van kleinschalige pgb-gefinancierde wooninitiatieven. Wij hopen dat dit spoedig iets oplevert dat beter past. Desondanks is er in 2018 en 2019 een verslag gemaakt van beide jaren.

### ***Continu werken aan het verbeteren***

Huis Convivio is een organisatie waar de mensen die komen wonen zo lang gezien, gehoord en (h)erkend worden, hun leven kunnen blijven leven zoals voorheen en wonen in een herkenbare, geborgen en warme omgeving. Dat gaat niet vanzelf. Om dit te bereiken moeten we als organisatie willen leren, om te beginnen leren van elkaar. Wij verwachten van onze medewerkers dat ze met ons de beweging willen maken van "zorgen" naar "dienstverlenend" en van "afwachten" naar "ondernemen". Hier is Huis Convivio sinds de

oprichting van het bedrijf mee bezig. Dit is een doorgaand proces. Enerzijds omdat er in andere zorginstellingen anders gewerkt wordt, anderzijds door het personeelsverloop. Wij zien continue leren en steeds verbeteren als noodzakelijk en onlosmakelijk verbonden met ons werk.

Het aangaan van relaties gaat steeds meer de kern vormen van ons werk. Het draait niet meer om routine gebaseerd werk. Het werken in Huis Convivio zien wij daarom als een nieuw ambacht. Een ambacht is iets waar je aanleg voor moet hebben, maar ook iets waar je in de praktijk iets voor moet leren. Vanuit deze opvattingen hebben we gekozen voor een gevarieerde samenstelling van ons team. We hebben in ons team een mix van opleidingsachtergronden, leeftijden en culturen. Door deze verschillende invalshoeken kunnen (en moeten) onze medewerkers van elkaar leren. Het takenpakket van de medewerker in ons huis is breder dan in de meeste reguliere verpleeghuizen, meer integraal en minder taakgericht. De rol verschuift van verzorger naar ondersteuner. Veel activiteiten die in het traditionele verpleeghuis gescheiden zijn, zijn bij ons bij elkaar gebracht.

De medewerker moet het dus als een leuke uitdaging zien om dit totaalpakket aan te willen bieden. Daar hoort, naast de persoonlijke verzorging van bewoners en de ondersteuning van familie, ook begeleiding van activiteiten bij. Datzelfde geldt voor de was doen, samen wasgoed strijken en opbergen, samen huishoudelijke handelingen en schoonmaakactiviteiten uitvoeren, samen de maaltijd voorbereiden, samen boodschappen doen en koken.

Om dit te bereiken hebben we bij het kiezen van relevante opleidingen, naast het leren van elkaar, steeds drie doelen voor ogen:

1. Het leggen van een brede basis voor integrale kennis
2. Het vergroten van de integrale vaardigheden
3. Het uitbreiden van kennis en kunde op het gebied van diverse bedrijfsprocessen

### *Hoe geven we daar vorm aan in de praktijk?*

#### *De PDCA-cirkel*

Om de kwaliteit van het zorgproces naar een hoger plan te brengen en te houden is er met de directie en de CV-ers in 2018 actief gewerkt aan het optimaliseren van de zorgdossiers en alle daarmee samenhangende activiteiten. Om dit proces te ondersteunen is er samen een PDCA-checklist opgesteld. Daarbij zijn alle opeenvolgende activiteiten met betrekking tot het zorgproces in het ECD volgens de principes van het PDCA-proces per actie benoemd en ingepland. Alle acties zijn achtereenvolgens in 26 weken cyclus (de maximale duur van het zorgplan) geplaatst. In 2019 is dit verder geoptimaliseerd en hebben we dit proces verder geborgd.

#### *De kwaliteitsmonitor*

Naast het gebruik van de checklist maken we gebruik van de kwaliteitsmonitor in het ECD. De kwaliteitsmonitor zorgt ervoor dat alle uit te voeren acties in het zorgplan op tijd onder de aandacht worden gebracht. De cv-ers bewaken en verwerken deze 'alerts' voor de bewoners waar zij verantwoordelijk voor zijn.

#### *De KVC-verbetercyclus*

De systematiek van KVC (Kwaliteit Verbeter Cyclus) en de verbeterdialoog is geïntroduceerd in Huis Convivio. Dit is een verbeterprogramma wat training en coaching combineert met daarbij behorende gebruiksvriendelijke software.

## Ontwikkeling 2019

In 2019 zijn er de volgende scholingen en cursussen gevolgd:

- 1 medewerker heeft de Opleiding GVP (gespecialiseerde verzorgende psychogeriatric) afgerond.
- E-learning “veilig omgaan met medicatie”- voor alle niet-verzorgende medewerkers <https://www.medicijngebruik.nl/over-ivm>
- E-learning “veilig omgaan met medicatie voor alle verzorgende medewerkers die 1 jaar of langer geen medicatie hebben toegediend <https://www.medicijngebruik.nl/over-ivm>
- Bedrijfshulpverlening: First care organiseerde een dag op locatie in het teken van veiligheid en ontruimen <https://www.firstcare.nl>
- Herhaling Vaardigheden voor Verzorgenden (IG) en Verpleegkundigen <https://www.firstcare.nl>
- Training On the Job in ADL ondersteuning, (persoonlijke) hygiëne en transfers <https://www.firstcare.nl>
- BHV training via First care <https://www.firstcare.nl>

### *Deel uitmaken van een lerend netwerk*

Convivio werkt samen met enkele grote zorgorganisaties zoals de Wever, schakelring en Het Laar. Regelmatig wordt kennis en expertise onderling uitgewisseld. Daarnaast onderhoud Convivio direct contact met de thuiszorgorganisaties uit de wijk het Goirke en omgeving.

Overleg met de wijkverpleegkundige, dementie consulenten en overige hulpverlening vindt maandelijks plaats in het wijkcentrum de Poorten. Regelmatig hebben we contact en overleg met collega's uit onze directe omgeving in het Tilburgse: de Herbergier, kleinschalige woonvoorziening het Boeiend Huys en Martha Flora, Bavel.

## Hoofdstuk 3. Leiderschap, Governance en Management

### *Wat vraagt het kwaliteitskader?*

Dit thema gaat over de aansturingen en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomangement, en over de strategische, statutaire financiële verplichtingen. Dit kwaliteitskader geeft een aantal lijnen aan die van cruciaal belang zijn voor kwaliteit van verpleeg thuiszorg. In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden zes thema's onderscheiden als het gaat om leiderschap, governance en management. Deze worden hieronder per thema verder uitgewerkt.

### *Wat doet Convivio?*

Het verscherpt toezicht in 2017 heeft ook geleid tot hernieuwde inzichten over de aansturing van de organisatie. Het jaar 2018 was bedoeld om in te zetten op verdere invoering van integraal management, dienstbaar leiderschap en het stimuleren van zelforganisatie. Deze drie begrippen zijn in de ogen van de directie onlosmakelijk met elkaar verbonden. Het is de bedoeling dat er steeds meer gestuurd wordt op output. Het bedoelde en gewenste effect hiervan is dat de organisatie nog servicegerichte wordt en de medewerkers en vrijwilligers een nog grotere betrokkenheid hebben bij de organisatie, het werk en dus bij de bewoner en zijn/haar proces.

Het feit dat één van de directieleden zo ziek is geworden en uiteindelijk is overleden heeft een flinke deuk geslagen in de gestelde doelen en plannen. De doelen zijn er nog steeds en worden nu alsnog in werking gesteld.

## 3.1 Visie op zorg

Waar Huis Convivio voor gaat en voor staat komt voort uit de ervaring in verpleeg- en ziekenhuizen door oprichtster Elleke Inderfurth. Op basis van deze visie op zorg laten families steeds vaker hun keuze op Huis Convivio vallen. Onze visie op zorg voor mensen met geheugenproblemen is gebaseerd op drie pijlers:

1. Respect, waardering en behoud van eigen regie
2. Wonen in een schone, warme en geborgen omgeving
3. Aanbieden van activiteiten en zorg op maat afgestemd met bewoner en zijn/haar familie

Als men kiest om bij ons, huis Convivio, te komen wonen willen wij dat de bewoner het leven zoveel mogelijk kan voortzetten zoals ze dat thuis hebben geleid. Het is daarom van groot belang dat we onze bewoner met zijn/haar familie leren kennen om samen een zo optimaal mogelijke woon en leef omgeving te creëren. Eigenlijk gewoon zoals het voorheen thuis ook was.

## 3.2 Sturen op kernwaarden

Bij Convivio vinden wij het belangrijk om te investeren in de kwaliteit van onze medewerkers waardoor ze in hun kracht gezet kunnen worden.

De kennis en kunde die iedere medewerker meebrengt is waardevol. Samen kijken we hoe dit ingericht kan worden binnen Convivio. Het uitgangspunt is altijd de bewoner. Van daaruit wordt gekeken welke vaardigheden de medewerkers heeft en wellicht nog mag ontwikkelen. Het is dus altijd maatwerk waar ook fouten gemaakt worden.

Als men geen fouten maakt kan er ook niets verbeterd worden. Fouten worden gemeld via de mic en in een gezamenlijk overleg besproken. Door de kleinschaligheid van onze woonvorm worden de eventuele "fouten" snel gemeld en zo nodig afgehandeld

Als team willen we een lerende organisatie zijn en willen we niet verzanden in allerlei regeltjes en procedure. Praktijkwijs (Baart, Andries, 2018 )

### 3.3 Leiderschap en goed bestuur

Als directeur van Convivio is Elleke Inderfurth bestuurlijk verantwoordelijk voor de opbouw en omvang van het volledige team die past bij onze visie, taken en bewoners.

De bedrijfsvoering wordt bewaakt en we werken volgens de professionele standaarden.

De directie van Convivio werkt nauw samen met de Manager-zorg. Samen streven wij ernaar om iedere medewerker het gevoel te geven zich verantwoordelijk te voelen voor het welzijn van onze bewoner. Het zogenaamde “eigenaarschap”.

Tijdens het 2-maandelijks werkoverleg bespreken we de organisatorische verbeter mogelijkheden.

### 3.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

Dankzij de kleinschaligheid kunnen wij als eindverantwoordelijken direct persoonlijk contact hebben met onze bewoners, hun familie en met onze medewerkers. Doordat er 7 dagen in de week iemand van de leiding in huis aanwezig is staan we en dus dicht bij het primaire proces en de werkvloer. Medezeggenschapsorganen of bestuurlijke tussenlagen zijn bij ons daarom niet passend. Met deze korte lijnen kunnen we instaan voor de invloed van alle belanghebbenden.

### 3.5 Inzicht hebben en geven

Directie en manager-zorg zijn beide Big geregistreerde verpleegkundige niveau 5 en 6.

Wij houden afwisselend toezicht op de verantwoordelijkheid verdeling tussen de zorgverlening in de keten zoals bijvoorbeeld apotheek, huisarts, fysiotherapeut, psycholoog. Wij houden toezicht op de verantwoordelijkheidsverdeling tussen zorgverleners in de keten, zoals bijvoorbeeld met de apotheek en de huisarts. Dagelijks zijn wij aanwezig in het huis waar het primaire proces zich afspeelt.

### 3.6 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Het Kwaliteitskader wil een borging van professionele inbreng in de leiding van de organisatie door in de leiding een specialist ouderengeneeskunde, een verpleegkundige of psychosociaal zorgverlener aan te stellen. Bij Convivio ligt de eindverantwoordelijkheid bij een BIG geregistreerde verpleegkundige niveau 6 en een activiteitenbegeleidster/agogische werkende niveau 5.

Wel kan er gesproken worden over een goede samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde (SOG) van de Wever.

## Hoofdstuk 4 Personeelssamenstelling

### *Wat vraagt het kwaliteitskader?*

Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde verpleeghuis zorg 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. In het kwaliteitskader staat dat men moet voldoen aan voldoende en bekwaam.

### *Wat doet Huis Convivio?*

Binnen Huis Convivio is er bewust voor gekozen een mix van opleidingsachtergronden, cultuur, leeftijd en geslacht. Door deze verschillende invalshoeken vult men elkaar goed aan en wordt er veel van elkaar geleerd. De medewerkers van Huis Convivio verlenen op een liefdevolle, respectvolle en professionele wijze zorg, ieder op zijn/haar eigen wijze. De onderlinge samenwerking in het team is goed en er heerst een collegiale sfeer, waarbij men incidenteel ook buiten het werk informele en formele contacten onderhoudt. Het opleidingsniveau van de zorgverleners en de ervaringsjaren verschillen. Met de toenemende complexiteit van de zorgvraag, (ZZP 5 en ZZP 7) vinden wij de kennis en ervaring niet altijd toereikend om de continuïteit en complexiteit van zorg en welzijn ook naar de toekomst te kunnen borgen. Groeien naar een optimale personeelsformatie is dan ook van groot belang. De huidige en de gewenste personeelssamenstelling in relatie tot de vraag is daarom uitgewerkt op basis van de 'ZZP-formatietool' en een netto bruto formatie berekening. De uitslag geeft aan dat uitbreiding van verzorgenden IG en een verpleegkundige in de komende tijd wenselijk is. Voor 2020 is als doel gesteld om hier vacatures voor uit te zetten.

Omdat de huidige arbeidsmarkt ook in Tilburg erg onder druk staat is er voor gekozen om in 2019 extra te investeren in scholing voor de huidige verzorgenden/verpleegkundige en daarmee ook hun binding met de organisatie te behouden.

In 2019 zijn een aantal medewerkers in opleiding:

- 1x HBO Verpleegkundige niveau 5
- 3x verzorgende IG
- 1x GVP-opleiding (gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric)

In schooljaar 2018/2019 zijn er 11 stagiaires aangesteld geweest. Van deze 11 stagiaires hebben er drie een aanstelling binnen Huis Convivio gekregen.

De werving van personeel is aangevuld met een aanbrenghpremie. Dit heeft geleid tot de aanstelling van één verzorgende.

Het opleidingsniveau ligt op een gemiddeld tot hoog niveau. Het ziekteverzuim was in 2019 voor Huis Convivio ongekend hoog. Dit hoge verzuimcijfer werd vooral veroorzaakt door drie langdurig zieken.

Convivio is een leerbedrijf en leidt continue mensen op zowel als stagiaire en/of leerling. Ook vindt er voortdurend bijscholing plaats van eigen personeel



## 4.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Iedere ochtend wordt gestart met 3 zorgverleners, soms aangevuld met een stagiaire. Deze bezetting is constant tot en met 's avonds om 23.00 uur. Iedere dag is er een vrijwilliger aanwezig zowel in de ochtend als in de middag. Daarnaast start er iedere ochtend één huishoudelijk medewerker.

De manager-zorg start ieder ochtend om 8.30 uur. Tijdens de dag en de avond is er permanent iemand in de huiskamer om de aanwezige bewoners te begeleiden en toezicht te houden.

Drie dagen per week is er een extra welzijnsdienst aanwezig van 10.30 tot 17.30 uur. 's Nachts is er één zorgverlener aanwezig en kan de nachtdienst voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit een beroep doen op de directeur van Convivio die dicht bij het woonhuis woont. (5 minuten lopen). Tevens kan de medewerker die nachtdienst heeft de huisartsenpost bellen. Ook hebben we een samenwerkingsconvenant met de stichting de Wever inzake het Medisch Zorgteam <https://dewever.nl>.

## 4.2 Specifieke kennis, vaardigheden

Alle medewerkers binnen Huis Convivio hebben een opleiding in de zorg. Dit betreft onder andere verzorgenden, verzorgenden IG, MMZ, AB. Daarnaast hebben we ook medewerkers die opgeleid zijn als Helpende (niveau 2), MMZ-niveau 4 en Verpleegkundige niveau 4 en 5. De gemiddelde leeftijd bedraagt ca. 46 jaar.

24-uur per dag is zo nodig - gepland of ongepland - een verpleegkundige inzetbaar. Steeds vaker is iemand aanwezig die de juiste kennis en competenties heeft om separaat van de zorgtaken aandacht te besteden aan zingeving/zinvolle dag-invulling van onze bewoners. De vele vrijwilligers, vrijwel ieder dagdeel minstens één, voorzien verder in een keur van aanbod: dieren, krant lezen, tuinonderhoud, spelletjes, knutselen, gesprekjes enzovoorts.

Verpleegkundige zorg en supervisie is 24/7 gewaarborgd door de aanwezigheid van de verpleegkundige/zorgondernemer. Bij haar afwezigheid is verpleegkundige achterwacht geregeld.

## 4.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

Jaarlijks heeft Huis Convivio plaats voor 1 opleidingsplaats BBL verzorgende IG/MMZ. Het hele jaar is er plaats voor HBO-V studenten die 8 weken stage moeten lopen. Daarnaast is er jaar rond plaats voor Social Work studenten. Jaarlijks zijn er stage mogelijkheden voor middelbaar scholieren die een maatschappelijke stage doen. Jaarlijks worden er gesprekken gevoerd met de medewerkers over kwaliteit en belangstelling. Ook komt de competentie en loopbaanontwikkeling aan de orde.

## Hoofdstuk 5 Gebruik van hulpbronnen

### *Wat vraagt het kwaliteitskader?*

Het kwaliteitskader vraagt om te beschrijven op welke wijze hulpbronnen bijdragen aan de kwaliteit van zorg. De hulpbronnen die genoemd worden zijn: de gebouwde omgeving, ICT, domotica, facilitaire zaken, financiën en administratieve organisatie en professionele relaties zijn opgenomen.

### *Wat doet Huis Convivio?*

Qua basisveiligheid voldoet Huis Convivio aan de wettelijke bepalingen van de inspectie voor de gezondheidszorg. Denkt u hierbij aan de basisveiligheid op het gebied van decubituspreventie, valpreventie, medicatieveiligheid, inzet van vrijheid beperkende maatregelen en ongeplande ziekenhuisopnames. Dit zijn belangrijke onderwerpen die voortduren onze aandacht hebben.

Voor belangrijke zorg uitdagingen zijn specifieke werkwijzen vastgesteld zijn vijf Huis Convivio specifieke protocollen:

- Medicatie protocol
- Afspraken omtrent vrijheidsbeperking
- Veilig medicatie toedienen
- Hygiënisch werken
- Hygiëne en voeding

Voor het raadplegen van specifiek informatie omtrent verpleegtechnische handelingen kunnen medewerkers altijd de Vilans KICK-protocollen raadplegen. Voor specifieke verpleegtechnische handelingen kan zondig ook altijd een externe verpleegkundige worden ingezet.

### 5.1 Gebouwde omgeving

De bewoners wonen op de begane grond, de eerste, de tweede of derde verdieping en kunnen altijd naar buiten en vrij rondwandelen in de omgeving. De voordeur is altijd open. In de tuin is een volière, de hond van de directrice loopt vaak rond, vrijwilligers en bezoekers zijn graag geziene gasten. Aan de overkant is een kinderboerderij waar graag naar toe gegaan wordt. Ook de mooie monumentale Goirkese kerk (begrip in Tilburg) recht tegenover ons woonhuis wordt regelmatig bezocht.

### 5.2 Technologische hulpmiddelen

Voor alle bewoners, medewerkers en hun bezoekers is er een wifi-netwerk. Er is een overeenkomst aangaan met een leverancier voor de ICT- diensten. Dit heeft vooral te maken met de omvang van de huidige behoefte aan ICT-ondersteuning bij diverse processen. Denk aan het ECD maar zeker ook het vastleggen en beheren van persoonlijke - en financiële gegevens. Met deze veranderingen voldoen wij ook aan de noodzakelijke technische inrichting in relatie tot de privacy wetgeving.

Daarnaast is er in 2019 een start gemaakt met de marketing van Convivio: er zijn foto's gemaakt, sociale media is opgestart, er is een promotiefilm gemaakt.

### 5.3 Materialen en hulpmiddelen

Via de WMO of de Zorgverzekeringswet krijgen bewoners een hulpmiddel verstrekt (bed, douchestoel, AD-voorziening, tillift). Het onderhoud is in handen van de verhuurder Medipoint. Deze heeft ook een 24-uurs servicedienst. De was- en afwasapparatuur zijn in eigendom van huis Convivio. Hiervoor hebben wij een onderhoudscontract, waarin ook de

jaarlijkse veiligheidskeuring is opgenomen. Met betrekking tot de lift en de brandmeldinstallatie bestaan, onderhoudscontracten. Er is een 2<sup>e</sup> traplift aangebracht speciaal voor een rolstoelgebruiker.

## 5.4 Facilitaire zaken

Huis Convivio heeft de Facilitaire taken ondergebracht bij de manager van het huis. Hier vallen allerhande klusjes onder, maar ook het bijhouden van storingen en onderhoud. We hebben een vrijwilliger die huismeestertaken uitvoert en die gebeld kan worden bij lekkages, storingen. Andere overige, zaken waar men tegen aan loopt wordt ter plekke opgelost of een plan voor bedacht. Het doel is om in 2020 de facilitaire zaken onder de loep te nemen om te zien of dit efficiënter ingericht kan worden.

## 5.5 Financiën en administratieve organisatie

Eind 2018 is er een accountant in dienst gekomen. Zij verzorgt de volledige financiële administratie. Maandelijks worden de cijfers bekeken en waar nodig bijgesteld. Jaarlijks gaan alle financiële zaken naar Abel Accountants. Hij maakt de officiële jaarrekening en bespreekt hoe de financiën ervoor staan en waar eventueel bij gestuurd moet worden.

## 5.6 Professionele relaties en samenwerking overeenkomsten

Alle bewoners zijn patiënt van onze eigen huisartsengroep. Met deze huisartsengroep verloopt de samenwerking uitermate goed. Bij opname wordt in overleg met de nieuwe bewoners en diens familie wel of niet besloten om over te gaan naar onze “eigen” huisarts. Voordat er een nieuwe bewoner komt wonen overlegt de huisarts met de eigen huisarts van deze bewoner of het medisch verantwoord is om de patiënt over te nemen. Iedere donderdag komt de huisarts in huis. Er is tijd voor de bewoner en eventueel zijn/haar familie.

De samenwerking met de apotheek ligt vast in een samenwerkingsovereenkomst. Met Stichting de Wever loopt een samenwerkingsovereenkomst inzake wederzijdse ondersteuning: zij leren van ons iets op het gebied van ‘kleinschalig wonen’, zij bieden ons fysio-, logo- en ergotherapeutische diensten. Ook bieden zij de achterwacht in de nacht bij “medische calamiteiten. De SOG komt ook uit hun organisatie.

## Hoofdstuk 6 Gebruik van informatie

### *Wat vraagt het kwaliteitskader?*

Elke verpleeghuisorganisatie dient jaarlijks informatie over cliëntervaringen te verzamelen. De informatie over cliëntervaringen moet onderdeel zijn van het jaarlijks kwaliteitsverslag en kan onder andere gebruikt worden voor verbetering en voor keuze-informatie voor (potentiële) cliënten.

### *Wat doet Huis Convivio?*

De belangrijkste parameters in 2019 zijn verkregen door de deelname aan het KVC-project (Kwaliteit Verbeter Cyclus). Met deze KVC-methode hebben we als zorgteam een hulpmiddel in handen om de kwaliteit van zorg en welzijn in korte tijd te verbeteren. Het traject is gestart met de *verbetermeting 360*, een digitale vragenlijst (enquête) die is voorgelegd aan de bewoners en hun relaties en mantelzorgers, aan medewerkers en vrijwilligers en aan het management. De resultaten van de enquête zijn verwerkt en besproken in de verbeterdialoog met de medewerkers. Dit heeft geleid tot de keuze van een tweetal thema's die we specifiek zijn gaan monitoren via het digitale meetinstrument (de app):

1. zinvolle tijdsbesteding en activiteiten en
2. aandacht voor wensen en behoefte van de cliënt.

Het is de bedoeling dat medewerkers dagelijks kort rapporteren in de speciaal daarvoor aangeschafte en geïnstalleerde "App". In de overdracht ruimte hangt een tablet waarop in enkele minuten zowel op thema 1 als 2 kan worden gerapporteerd. Deze ervaringen zullen worden gemonitord en waar nodig worden de dagelijkse handelingen bijgesteld en/of aangepast.

Door het overlijden van Loek, mededirecteur, is het er niet van gekomen om een cliënt tevredenheid onderzoek te houden even als een medewerkers tevredenheid onderzoek. In 2020 zal dit opnieuw opgepakt worden.

Huis Convivio heeft veel persoonlijke waardering gekregen. Wij zijn enorm dankbaar voor de feedback die wij van bewoners, families, bezorgers ontvangen tijdens officiële contactmomenten, maar ook juist tijdens on-officiële contact momenten. De korte lijnen en hoge mate van betrokkenheid maken zorg voor kwaliteit direct mogelijk in plaats van achteraf.

Elleke Inderfurth  
Directeur Convivio Zorg  
Voorjaar 2020