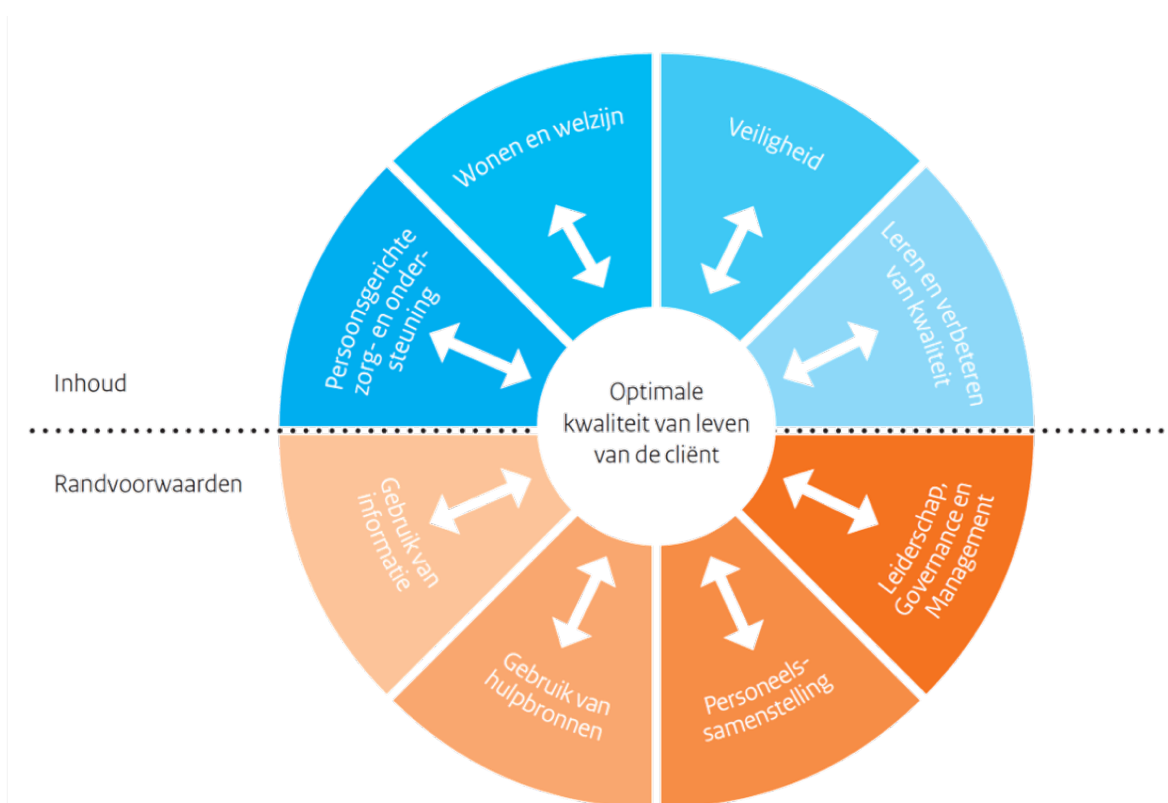


Jaarverslag kwaliteit Huis Convivio 2020



Kwaliteitsverslag 2020
Huis Convivio

Elleke Inderfurth
April 2021

Inhoudsopgave

VOORWOORD	3
HOOFDSTUK 1. PROFIEL VAN DE ORGANISATIE.....	4
ALGEMEEN	4
MISSIE.....	4
VISIE.....	4
HOOFDSTUK 2. COVID-19	5
2.1 BEWONERS EN HUN FAMILIE/NAASTEN.....	5
2.2 MEDEWERKERS.....	6
2.3 ORGANISATIE.....	7
2.4 TOEKOMST	7
HOOFDSTUK 3: KWALITEIT EN VEILIGHEID	8
3.1 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING	8
3.2 WONEN EN WELZIJN.....	10
3.3 VEILIGE ZORG	12
3.4 LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	14
HOOFDSTUK 4. LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT.....	18
4.1 VISIE OP ZORG	18
4.2 STUREN OP KERNWAARDEN.....	18
4.3 LEIDERSCHAP EN GOED BESTUUR	19
4.4 ROL EN POSITIE INTERNE ORGANEN EN TOEZICHTHOUDER(S).....	20
4.5 INZICHT HEBBEN EN GEVEN.....	20
4.6 VERANKEREN VAN MEDISCHE, VERPLEEGKUNDIGE EN PSYCHOSOCIALE EXPERTISE	21
HOOFDSTUK 5. PERSONEELSSAMENSTELLING	22
5.1 AANDACHT, AANWEZIGHEID EN TOEZICHT.....	23
5.2 SPECIFIEKE KENNIS, VAARDIGHEDEN	23
5.3 REFLECTIE, LEREN EN ONTWIKKELEN	23
HOOFDSTUK 6. GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	25
6.1 GEBOUWDE OMGEVING	25
6.2 TECHNOLOGISCHE HULPMIDDELEN.....	25
6.3 MATERIALEN EN HULPMIDDELEN	26
6.4 FACILITAIRE ZAKEN	26
6.5 FINANCIËN EN ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE.....	27
6.6 PROFESSIONELE RELATIES EN SAMENWERKING OVEREENKOMSTEN.....	27
HOOFDSTUK 7. GEBRUIK VAN INFORMATIE.....	28

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2020 van Huis Convivio. In februari 2020 is een nieuwe manager zorg aangesteld: Merian den Boer. Geregistreerd HBO-V verpleegkundige met ervaring met psychogeriatrische bewoners, coaching en leidinggeven binnen de verschillende takken van de zorg. Zoals in het ziekenhuis, thuis- en gehandicaptenzorg. Het jaar 2020 heeft grotendeels in het teken gestaan van COVID-19. Eind februari 2020 werd de eerste persoon in Nederland opgenomen in het ziekenhuis in Tilburg met het COVID-19 virus. Nadat de nieuwe manager zorg vier weken in dienst was, kwam ook bij Huis Convivio de vraag: 'hoe om te gaan met deze pandemie?' COVID-19 heeft een groot beslag gelegd op de manier waarop wij onze richting voor 2020 hadden bepaald en vroeg al onze aandacht.

Eind maart 2020 hebben wij besloten Huis Convivio te sluiten voor bezoek vanwege het hoge aantal besmettingen in Noord-Brabant. Een week later werd vanuit de overheid een landelijke maatregel opgelegd om de verpleeghuizen te sluiten voor bezoek. In het voorjaar heeft alles in het teken gestaan van het beschermen van medewerkers en bewoners. Er zijn Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM) aangeschaft om onze bewoners en medewerkers zo goed mogelijk te beschermen tegen het virus. Gelukkig is een uitbraak bespaard gebleven tijdens de eerste golf. Helaas is er tijdens de derde golf alsnog een uitbraak geweest bij Huis Convivio als gevolg van COVID-19. Door innovatieve initiatieven vanuit verschillende kanten van de samenleving hebben wij ons enorm gesteund gevoeld dit jaar. Maar ook door families, verwanten van onze bewoners is ons een hart onder de riem gestoken. Laten we ook het maatschappelijk applaus niet vergeten. Hartverwarmend!

Niet alles wat wij wilden realiseren in 2020 is gerealiseerd. We hebben feitelijk op de 'pauze-knop' gedrukt omdat alles in het teken stond van bovenstaande. Desalniettemin zijn er wel degelijk stappen gezet in 2020. Naast de crisissituatie die COVID-19 met zich brengt, heeft het ons ook dingen gebracht, nieuwe inzichten en kennis. Zaken die we richting de toekomst met ons mee zullen nemen.

Gestelde doelen voor het jaar 2020 zijn in het najaar weer langzaam opgepakt. Tijdens de uitbraak in december hebben we dit wederom los moeten laten. Door de impact van het COVID-19 jaar en met name de besmettingen onder onze medewerkers, bewoners, families en dus de organisatie, hebben we een pas op de plaats gemaakt begin 2021. Gedurende 2020 is het ziekteverzuim hoger geweest dan ooit. In het voorjaar van 2021 krijgen de gestelde doelen een vervolg en worden ze opgepakt. Daarnaast komt er ruimte om nieuwe doelen te stellen met elkaar.

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 acht thema's.

Vier van deze thema's hebben betrekking op de manier waarop kwaliteit en veiligheid zijn geborgd binnen Convivio en vier thema's hebben betrekking op de randvoorwaarden die nodig zijn om de eerste vier mogelijk te maken. 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 in 2020. Verder wordt er een korte doelstelling weergegeven voor het jaar 2021.

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 een gezonde, lekkere maaltijd samengesteld.

Huis Convivio biedt 24 uur dementiezorg aan 17 bewoners, waaronder één echtpaar. Helaas is de heer in december 2020 overleden. Daarom telt Huis Convivio eind 2020, 16 bewoners. Het kleinschalige karakter van deze voorziening biedt kwetsbare ouderen die geïndiceerd zijn voor dementiezorg (zzp 5 t/m 7) een huiselijke, warme en veilige woonomgeving.

In april 2021 heeft Huis Convivio 30 medewerkers in dienst waaronder:

- Zorgpersoneel
- Kok
- Facilitair medewerkers
- Administratieve ondersteuning

Naast dit personeel werkt Convivio met vrijwilligers en worden er stagiaires en leerlingen begeleid die een opleiding volgen in de richting van Zorg, Welzijn en sociaal cultureel werk. Huis Convivio wordt aangestuurd door zorgondernemer Elleke Inderfurth (geriatisch verpleegkundige) en wordt daarbij ondersteund door de manager zorg voor Huis Convivio, Merian den Boer.

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 ouderen met dementie, 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. COVID-19

In dit hoofdstuk geven wij een korte weergave van de impact van COVID-19 op onze bewoners en hun families/naasten, medewerkers en onze organisatie.

2.1 Bewoners en hun familie/naasten

De impact voor de bewoners naar aanleiding van de pandemie was groot, we hebben geprobeerd dit zo ver mogelijk te beperken. Toen de eerste besmettingen in Brabant zich voordeden hebben we moeten besluiten om het huis te sluiten voor bezoek. Een week voor het landelijke besluit, hebben wij als organisatie in overleg met families en huisarts besloten het huis te sluiten voor bezoek. Vervolgens is er contact gelegd met RONAZ (regionaal orgaan niet acute zorg) en hebben wij ons aangesloten. In die periode is er veel overleg geweest met de GGD, RONAZ, huisarts en consult afspraken met de hygiëne- en infectie medewerker van De Wever. Met bovenstaande partijen is samengewerkt om het beleid rondom COVID-19 in Huis Convivio vast te leggen. Alles was erop gericht om besmettingen onder bewoners te voorkomen.

Omdat Huis Convivio gezien werd als een huishouden hebben wij nooit de keuze hoeven maken om bewoners in quarantaine op hun kamer te plaatsen. De kwaliteit van leven van onze bewoners heeft altijd voor op gestaan. Dit heeft veel eenzaamheid bij onze bewoners voorkomen. Er zijn allerlei creatieve oplossingen bedacht zodat familie en bewoners toch contact met elkaar konden leggen.

Op 20 mei 2020 is er een 'handreiking bezoekbeleid in COVID-19 tijd' voor Huis Convivio opgesteld vanuit de handreiking voor verpleeghuizen¹. Deze handreiking is in overleg met huisarts en familieraad vastgesteld en akkoord bevonden. Deze handreiking heeft ons handvaten gegeven om gefaseerd en verantwoord de bezoekregeling te versoepelen.

Een uitbraak is ons bespaard gebleven in de eerste en tweede golf. De families zijn in een continu proces meegenomen in de ontwikkelingen en beleid van COVID-19 in Huis Convivio.

Helaas is tijdens de derde golf, in december, toch een uitbraak van COVID-19 geweest bij Huis Convivio. In deze periode is uitgegaan van de kwaliteit van leven van onze bewoners. In samenspraak met huisarts en familie is besloten om bewoners niet af te zonderen op hun kamers. De medewerkers hebben beschermende maatregelen genomen. Wederom moest huis Convivio dicht voor bezoek en bewoners mochten het huis niet verlaten. Voor bewoners die in een terminale levensfase waren is een uitzondering gemaakt. Het bezoek moest beschermende pakken dragen en zich houden aan de overige (hygiëne) maatregelen. De uitbraak heeft tot januari 2021 voortgeduurd. Daarna is de huisarts gestart met vaccineren van bewoners, is de bezoekregeling wederom losgelaten volgens het COVID-19-beleid van januari 2021.

Tijdens de uitbraak is er door familie van bewoners op verschillende manieren ondersteuning geweest. Bijvoorbeeld door het schrijven van wekelijkse nieuwsbrieven en het verzorgen en aanleveren van een Ipad, installeren van Skype. Er kwamen regelmatig bossen bloemen en lekkers voorbij als uiting van dank en steun in de rug. Deze steun hebben wij enorm gewaardeerd.

¹ Handreiking voor bezoekbeleid Verpleeghuizen in COVID-19-tijd (07-05-2020). Actiz, Alzheimer Nederland, Verenso, LOC, Zorg Thuis NL, V&VN en NIP (Utrecht)

2.2 Medewerkers

Ook onder ons personeel heeft deze pandemie veel impact gehad. Er werd van hen verwacht hun zogenaamde 'bubbel' klein te houden, sociale contacten te beperken en beschikbaar te zijn voor werk. Vanwege de strenge maatregelen is er besloten dat de stagiaires en vrijwilligers (tijdelijk) niet welkom waren in huis.

Net als anders zorgverleners in de verpleeghuissector kampten we in het voorjaar van 2020 met een grote schaarste aan Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM). Tevens was de testcapaciteit schaars, ook voor onze medewerkers. Hierdoor werd van iedereen verwacht dat ze thuisbleven bij symptomen.

De directeur en manager zorg hebben zich optimaal ingezet om goed te zorgen voor alle medewerkers en een veilige omgeving te waarborgen. Gedurende het hele jaar stonden zowel de directeur als manager dicht bij het team om zowel de kwaliteit van zorg te waarborgen als fysieke en mentale ondersteuning te geven aan de medewerkers.

De directeur en manager hebben zelf veel kennis opgedaan in hun lerend netwerk, bij de beroepsgroep V&VN, RONAZ, GGD, Huisarts. Zorgvoorbeter.nl, vilans.nl en verenso.nl. Daarnaast werd de website van het RIVM nauwlettend in de gaten gehouden. Medewerkers hebben door middel van wekelijkse klinische lessen kennis opgedaan over COVID-19 en haar ontwikkelingen, alsook het gebruik van PBM. Manager zorg heeft gedurende het jaar training on-the-job verleend.

Gedurende de eerste golf is er een verdenking geweest van een COVID-19 besmetting onder een bewoner. Echter door tekort aan testcapaciteit is dit destijds niet vastgesteld. Wel is er in die periode gewerkt volgens de protocollen en richtlijnen. De kennis die opgedaan is in 2020, heeft zowel de organisatie als de medewerkers geholpen om tijdens de uitbraak in december, professionele zorg te kunnen verlenen en handelen.

Het kortdurend ziekte verzuim in het voorjaar van 2020 is opgelopen als gevolg van de landelijke richtlijnen rondom mogelijke besmetting, testen en quarantaine. Tijdens de COVID-19 uitbraak bij Huis Convivio, in december, is het kortdurend ziekteverzuim in januari 2021 enorm opgelopen. Er zijn tijdens de uitbraak ook meerdere medewerkers besmet geraakt. Waarvan enkele vervolgens langdurig zijn uitgevallen. Eén hiervan is niet hersteld en is op dit moment nog aan het revalideren van long-covid. Het kortdurend ziekteverzuim lag in 2020 op 1,6%.

De uitbraak en de COVID-19 periode heeft enorm veel gevraagd van de fysieke, maar ook mentale gesteldheid van onze medewerkers. Het werken met PBM heeft fysiek veel gevraagd van onze medewerkers, alsook het oplossen van open diensten bij verzuim. Daarnaast hebben we meer personeel in moeten zetten tijdens de uitbraak wegens ziekte en overlijden van bewoners. Er is ook gebruik gemaakt van hulpverleners buiten de organisatie voor ondersteunende diensten aan de medewerkers. Op deze manier hebben wij ervoor gezorgd dat de medewerkers ondersteund werden in hun werk.

In januari 2021 is men landelijk gestart met het vaccineren van het zorgpersoneel. Het exacte percentage gevaccineerde binnen Huis Convivio is niet bekend, op informele basis weten we dat 90% van onze medewerkers zijn gevaccineerd.

2.3 Organisatie

De organisatie van het COVID-19 beleid bestond uit de Manager Zorg, Merian den Boer en directeur Elleke Inderfurth. Zij hebben wekelijks crisissessies gevoerd, in de beginperiode dagelijks. Op basis van de overleggen en richtlijnen en protocollen vanuit de overheid en Verenso is verder beleid bepaald en uitgerold binnen de organisatie. Adviezen over preventie infectie en hygiëne zijn gevonden bij een consultant van de infectiepreventie commissie van de Wever en GGD.

Gedurende de dag is een van de twee altijd aanwezig geweest in huis. In de avond en nacht was altijd één persoon telefonisch bereikbaar, indien nodig ook fysiek inzetbaar.

Tijdens sessies op de werkvloer is aandacht geweest voor vragen van medewerkers en hun welbevinden door middel van reflecties. Tijdens deze sessies gaven medewerkers aan dat de veiligheid gewaarborgd werd, zij voelden zich gesteund door de organisatie. Ook de families hebben hun waardering uitgesproken over de organisatie en de medewerkers over hun inzet tijdens deze uitbraak/pandemie.

Gedurende het jaar heeft COVID uiteraard, mede vanwege de kleinschaligheid van het bedrijf, een grote invloed gehad op de uitvoering van onze plannen en ambities. Er is weinig ruimte geweest voor de uitvoering van andere, ook belangrijke, onderwerpen.

2.4 Toekomst

Het merendeel van onze bewoners en medewerkers is gevaccineerd. Echter, moeten we alert blijven op een COVID-19 besmetting onder bewoners of personeel. De materialen blijven we in huis houden, de protocollen blijven van kracht. De lessen uit 2020 zorgen ervoor dat we in 2021 snel kunnen schakelen en acteren. We hopen dat COVID-19 in 2021 steeds meer op de achtergrond verdwijnt en wij onze focus weer kunnen gaan leggen op hetgeen dat telt: onze bewoners en hun kwaliteit van leven. De eerste periode van 2021 zal voornamelijk in het teken staan van bijkomen van deze heftige periode.

Hoofdstuk 3: Kwaliteit en veiligheid

3.1 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. Deze persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint al bij de intake:

Aan iedere nieuwe bewoner gaat een uitgebreid voorbereidingstraject vooraf met als doel de bewoner zo goed mogelijk te leren kennen. Ook worden in het voorbereidingstraject afspraken gemaakt over de gewenste dienstverlening en ondersteuning. Deze voorbereiding wordt gedaan in samenspraak met de (wettelijk) vertegenwoordiger en de toekomstige bewoner zelf. Meestal is de toekomstige bewoner of diens familie al 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 Convivio wordt de zorginventarisatie vertaald naar meer concrete afspraken in de klantovereenkomst. In de klantovereenkomst voor de bewoner komen de onderdelen aan huur- en verblijfskosten, huisregels Huis Convivio en zorgdossier en overeenkomst tot huisvesting aan bod.

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. Iedere zes maanden vindt er een evaluatie plaats met de eerste contactpersoon van de bewoner en de CV'er. Het doel van deze evaluatie is om te bespreken hoe men de zorg en dienstverlening ervaart. Tijdens deze evaluaties is het 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 het zorgplan, 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. Bij de intake worden de wensen van bewoners besproken m.b.t. tot het levenseinde en het al dan niet reanimeren in samenwerking met de huisarts. In het ECD worden wensen duidelijk zichtbaar vastgelegd door betrokken partijen. Tijdens een MDO worden deze afspraken geëvalueerd.

Huis Convivio heeft samenwerkingen met een kapper, pedicure en fysiotherapeut die desgewenst ingezet kunnen worden aan huis.

Persoonsgerichte zorg in 2020

In 2020 is een omslag gemaakt van vier naar zes CV'ers die werken onder aansturing van de manager zorg. De kern van deze functie blijft het bewaken van de kwaliteit en continuïteit van de zorg aan en het welzijn van de bewoners. De uitvoering van de zorg door de CV'ers wordt ondersteund door het toepassen van de PDCA-cyclus en het gebruik van het elektronisch cliënten dossier (ECD) in de toepassing ONS. De eerste contactpersoon van de bewoner kan een account maken in Caren, wat is gekoppeld met het zorgdossier. Deze eerste contactpersoon is beheerder en kan personen toevoegen aan het account. Met Caren heb je inzage in de zorgrapportages en zorgplan. Communicatie met familie vindt plaats via Caren.

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 2020 kan iedere wettelijke vertegenwoordiger meelesen en reageren in het zorgdossier.

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. Zowel de manager zorg als de CV'er bewaakt de monitor en ziet erop toe dat de evaluatie tijdig wordt gepland en plaatsvindt.

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.

De aanstelling van een creatief coach in 2020 heeft een impuls gegeven aan een zinvolle daginvulling voor de bewoners, zowel individueel als in groepsverband. Deze creatief coach is drie dagen per week actief in de huiskamer. Zij geeft leiding aan medewerkers rondom het welzijn van de bewoners.

Het KVC-traject (Kwaliteit Verbeter Cyclus) dat is opgenomen in het kwaliteitsplan 2018-2021, en in samenwerking met PPP, is gestart, is on-hold gezet in 2020 wegens de pandemie. In oktober 2020 is dit traject opnieuw gestart met PPP Zorg. Na eerste gesprekken met directeur en manager zorg is een nieuw traject vastgesteld middels team bijeenkomsten om verbeterpunten vast te stellen op het gebied van persoonsgerichte zorg. Helaas is dit traject wederom uitgesteld vanwege een COVID-19 uitbraak in december.

Echter is er wel één vruchtbare onlinebijeenkomst geweest waarin samen met het team gewerkt is aan de missie, visie en kernwaarden van Convivio. Tijdens deze bijeenkomst zijn ook verbeterpunten vastgesteld door het team. Een van deze verbeterpunten had te maken met zinvolle daginvulling van de bewoners. Deze onderwerpen zouden verder in kleinere groepjes uitgewerkt worden. Dit is nu doorgeschoven naar 2021.

In december 2020 is een start gemaakt met het gebruik van de ‘verbetermeter’ van PPP zorg. De verbetermeter is een app die geïnstalleerd is op een iPad. De bedoeling is dat iedere medewerker aan het eind van zijn/haar dienst een korte vragenlijst invult gedurende twee weken. De verbetermeter is voortgekomen uit de online sessie van november 2020. Op basis van de resultaten van de verbetermeter kunnen wij specifieke verbeteracties uitzetten voor de toekomst.

Daarnaast heeft er ook een spiegelreflex sessie plaatsgevonden met de familieraad, ondersteund door PPP. De uitkomsten van deze sessie worden meegenomen in de plannen voor 2021.

Het resultaat van 2020 komt voort de uit inspanningen van de jaren hiervoor. Het onderwerp ‘persoonsgerichte zorg’ heeft de afgelopen jaren hoog op de agenda gestaan. De doelen die gesteld waren in het kwaliteitsplan van 2018-2021 zijn behaald.

Uit het kwaliteitsmanagementsysteem kun je afleiden dat de persoonsgerichte zorg in orde is. De manager zorg zal steekproefsgewijs de kwaliteitsmonitor controleren en eventueel openstaande acties aan de juiste CV’er toebedelen.

In 2021 zal de focus onder andere liggen op een verdiepingsslag voor de CV’er aangestuurd door de manager zorg. Hierbij zal zij sturing geven aan de ontwikkeling van de kennis van de CV’er en de inhoud van de functie. Familieparticipatie speelt een grote rol in deze verdiepingsslag.

3.2 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, de gangen en in de hal. Er is een grote keuken 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. De achtertuin is door verschillende aspecten een echte belevingstuin. Hier wordt zowel individueel als in groepsverband gebruik van gemaakt. In de zomer wordt er veelvuldig gebruikt gemaakt van de achtertuin door de bewoners met hun eventuele bezoek.

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.

Dagelijks komen er vrijwilligers die in samenwerking met ons zorgpersoneel, een bijdrage leveren aan het welzijn en de activiteiten met de bewoners. Er zijn verschillende materialen aanwezig om individueel of groepsactiviteiten uit te voeren. Regelmatig worden er uitstapjes gemaakt buitenshuis. De duofiets wordt regelmatig gebruikt. Deze fiets is geschonken door de Stichting Vrienden van Convivio. De stichting een orgaan is die regelmatig inzamelingsacties organiseert om het welzijn van de bewoners te bevorderen. Op ieder moment van de dag kijken wij en houden wij rekening met het feit dat onze bewoner(s) niet onder prikkelt, maar ook zeker niet overprikkeld moeten raken. Dit vraagt om een individuele aanpak en de inzet van eventueel extra personeel of vrijwilligers.

Ontwikkelingen 2020

Onze visie "net als thuis" hebben wij in 2020 verder ontwikkelt. We proberen onze bewoners zoveel mogelijk te betrekken bij de dagelijkse beslommeringen die bij het leven horen. Denk hierbij aan het eten voorbereiden, boodschappen doen, het vouwen van de was, de tafel dekken, tuinieren, bloemschikken etc.

Door activiteiten te organiseren die hierbij aansluiten, kunnen we onze bewoners een zinvolle daginvulling geven. De pandemie heeft echter een flinke aanslag gepleegd op deze ontwikkeling en heeft ons uitgedaagd om creatief om te gaan met een zinvolle daginvulling. Door de bezoekersregeling in 2020, het minder in kunnen zetten van vrijwilligers, geen stagiaires, weinig tot geen bezoek en familieparticipatie, waren we vooral op onszelf aangewezen. Binnen onze mogelijkheden hebben wij met alle beperkingen van dien geprobeerd het welzijn bij onze bewoners te bewaken. Mede doordat wij geen quarantaine beleid hebben gevoerd, is het welzijn hoog gebleven en de eenzaamheid en het missen van de familie, tot een minimum beperkt gebleven. Er zijn creatieve middelen ingezet om toch contact mogelijk te maken met de families. Met het geen quarantaine beleid wordt bedoeld

dat wij onze bewoners niet geïsoleerd hebben in hun kamer, maar dat zij vrij door huis rond mochten lopen. Het zorgpersoneel heeft zich aangepast richting de bewoners.

De samenwerking tussen formele en informele zorg is voor een groot gedeelte van het jaar tot stilstand gekomen door de pandemie. In het najaar zijn de vrijwilligers echter weer gestart, is er weer een bijeenkomst geweest met de vrijwilligers en is er terug- en vooruit gekeken.

2021 zal in het teken staan van het welzijn en het welbevinden van de bewoners binnen Huis Met de aanstelling van onze creatieve coach gaan wij vooruitblikken hoe 2021 vormgegeven wordt op het gebied van welzijn. Door de uitbraak van COVID-19 is ook dit proces vertraagd.

Er zal gekeken worden naar het verbeteren van een zinvolle daginvulling door en voor onze bewoners. Zowel op het gebied van groepsactiviteiten als individuele activiteiten. Mede dankzij de ondersteuning PPP kunnen er verbeteracties uitgezet worden op de gestelde verbeterdoelen van december 2020. Door de uitbraak van COVID-19 is nog geen vervolg gegeven aan de uitkomsten van de verbetermeter. Dit wordt ook in 2021 verder opgepakt.

3.3 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 meebrengt, 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.

In 2020 hebben er een aantal incidenten plaatsgevonden ten aanzien van de medicatieveiligheid. Deze zijn geregistreerd in het dossier, volgens de procedure van de MIC-meldingen. Vervolgens worden er verbeteracties uitgezet. Het doel van deze procedure is om te leren van fouten en deze in de toekomst te voorkomen.

In 2021/2022 krijgen alle (nieuwe) medewerkers van niveau 3 en hoger meerdere cursussen aangeboden. Een van deze cursussen bevat informatie over medicatieveiligheid.

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 2020 zijn er een aantal bewoners bedlegerig geweest en is voorkomen dat er decubitus optrad. Dit hebben wij gedaan door tijdig en goede preventie ten aanzien van decubitus te signaleren. In 2021 zal dit de visie blijven en zullen wij hier mee doorgaan.

Wet zorg en dwang

Sinds 1 januari 2020 is er een nieuwe wet aangenomen: Wet Zorg & Dwang. Het uitgangspunt van de nieuwe wet is 'nee, tenzij'. Dat betekent dat vrijheidsbeperking of onvrijwillige zorg

niet mag worden toegepast, tenzij is er direct gevaar is voor eigen leven van een bewoner of anderen. Mocht het toch noodzakelijk zijn om een vrijheid beperkende maatregel in te zetten wordt er gewerkt volgens het stappenplan in de wet zorg en dwang. Het doel is te allen tijde om deze maatregel zo spoedig mogelijk af te bouwen en zo nodig te werken met alternatieven.

Het zorgplan en dossier, ondersteunt het werken volgens het stappenplan van de nieuwe wet. Als er alternatieve maatregelen worden ingezet, zoals domotica, wordt dit geregistreerd in het zorgdossier. Ondanks de vele beperkingen in onze vrijheid in 2020 hebben wij geen vrijheid beperkende maatregelen ingezet. Wel maken we gebruik van domotica, zoals een sensor, die de veiligheid van onze bewoners waarborgt.

In 2020 is er een bewegingsdetector geïnstalleerd bij de voordeur van het huis. Deze detector geeft direct een signaal aan een medewerker als een bewoner met detectie voorbij deze detector loopt. Wegens gevaar voor zichzelf of anderen, kan een medewerker door dit signaal met de bewoner mee lopen. Op deze manier kan bewoner toch naar buiten, maar wel onder begeleiding. De vertegenwoordigers van deze bewoners zijn akkoord met deze maatregel en bewoner verzet zich niet tegen deze alternatieve maatregel. Daarnaast maakt één bewoner gebruik van een spotter. Wanneer zij wil gaan wandelen voorkomt dit verdwalen en weten de medewerkers waar zij is. Meerdere bewoners hebben een bewegingssensor in hun appartement zodat de nachtdienst de bewoner snel kan begeleiden bij toiletgang of nachtelijk dwalen. Een enkele bewoner maakt gebruik van een persoonlijke alarmknop gedurende de dag of nacht.

Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Samen met de huisarts wordt in het zorgdossier opgenomen wat het beleid is per bewoner 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, of mee te doen met activiteiten fysiek en mentaal. Huis Convivio is terughoudend ten aanzien van de inzet van psychofarmaca en slaapmedicatie. In 2020 is er geen gebruik gemaakt van psychofarmaca of slaapmedicatie.

3.4 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.

In 2019 is in het verslag aangegeven dat er de wens ligt om aan te sluiten bij een extern bedrijf dat de kwaliteit toetst. Wegens andere prioriteiten, zoals COVID-19, blijft dit een doelstelling die Huis Convivio prioriteert voor 2021/2022. In 2021 zal er onderzoek gedaan worden naar geschikte externe auditoren, die passen bij kleinschalige woonvormen.

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 bij 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. Middels dit kwaliteitsverslag voldoen wij op onze wijze aan richtlijnen van het kwaliteitsinstituut.

In 2021 wordt er een nieuw kwaliteitsplan opgesteld voor 2022-2023-2024, rekening houdend met het kwaliteitskader voor verpleeghuizen van 2022. De familieraad wordt betrokken bij de opstelling van het plan, waardoor de doelstellingen gedragen zullen worden door de hele organisatie inclusief haar bewoners.

Continu werken aan verbeteren

Huis Convivio is een organisatie waar de mensen wonen die gezien, gehoord en (h)erkend worden, die hun leven kunnen blijven leven zoals voorheen en kunnen 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 zien continue leren en steeds verbeteren als noodzakelijk en onlosmakelijk verbonden met ons werk.

Wij verwachten van onze medewerkers dat ze continue meebewegen met veranderingen en nieuwe ontwikkelingen die plaatsvinden ten aanzien van zorgverlening, wet- en regelgeving en welzijn met als enige doel een optimale kwaliteit van zorg voor de bewoners.

Wij vinden het belangrijk om proactief in plaats van reactief te werken waarbij het ‘anders zorgen’ centraal staat. Met anders zorgen bedoelen wij dat de bewoner vooral zijn/haar eigen regie behoudt, het gevoel van net als thuis kan behouden en dat er goed met de familie samen wordt gewerkt. Alles om de bewoner een gevoel van thuis zijn te laten ervaren. De kleinschaligheid van de organisatie en huis, draagt hieraan bij.

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/begeleider. Veel activiteiten die in het traditionele verpleeghuis gescheiden zijn, zijn bij ons bij elkaar gebracht. Het welzijn van de bewoner heeft de hoogste prioriteit gedurende de hele dag. Van alle zorgmedewerkers wordt verwacht dat zij bijdragen aan zorg, welzijn en wonen. 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 lichte huishoudelijke handelingen uitvoeren, samen de maaltijd voorbereiden, samen boodschappen doen, verzorging van de tuin en planten.

Bij het bepalen van de personeelssamenstelling wordt gekeken naar opleidingsachtergrond, werkervaring en competenties op het gebied van zorg, welzijn en ondersteunende diensten. Naast het leren van elkaar houden we steeds drie doelen voor ogen:

1. Behouden en optimaliseren van kwaliteit van zorg en welzijn
2. Het binden en boeien van medewerkers
3. Uitbreiding van kennis en kunde ten aanzien van nieuwe ontwikkelingen

Hoe geven we daar vorm aan in de praktijk in 2020?

De PDCA-cirkel

In 2019 is met de PDCA-cirkel het optimaliseren van het zorgdossier en alle daarmee samenhangende activiteiten gerealiseerd. In 2020 wordt optimaal gewerkt volgens dit systeem. Er wordt in 2020 vervolg gegeven aan het werken met de PDCA-cirkel. Elke bewoner heeft een zorgplan dat opgesteld is volgens de richtlijnen.

Via de kwaliteitsmonitor worden er signalen afgegeven dat er aanpassingen gewenst zijn. Bij Convivio is de norm dat het zorgplan minimaal twee keer per jaar met de vertegenwoordiger van de bewoner wordt besproken en zo nodig wordt aangepast. De manager zorg en de CV'er houdt dit proces in de gaten.

Tijdens bewonersbesprekingen en diverse overleggen met het team worden verbeteracties voorgesteld en opgepakt. In 2020 is er gewerkt aan:

- MIC-meldingen
- Wet Zorg en Dwang
- Decubituspreventie
- Risico signalering ten aanzien van vallen
- Veilig werken voor medewerkers
- Medicatieveiligheid

De KVC-verbetercyclus - PPP

De samenwerking met PPP stond wel op de agenda in 2020, maar door COVID-19 is dit gepauzeerd. In het najaar van 2020 is de cyclus weer opgepakt en zijn er teamreflecties geweest. In 2021 ontvangt een aantal medewerkers om te werken met de software. Na deze training kan gestart worden met het ontwikkelen van vragenlijsten, waaronder een medewerkers- bewonerstevredenheidsonderzoek. Met de resultaten van deze vragenlijsten kunnen er verbeteracties voor 2022 en verder uitgezet worden.

Ontwikkelingen 2020

Vanwege de beperkingen in de samenleving zijn er weinig cursussen gevolgd. Hieronder een beknopt overzicht van de gevolgde lessen/cursussen

- BHV training inclusief e-learning via firstcare.nl
- 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>
- Klinische lessen met betrekking tot COVID-19 ten aanzien van kennis en omgaan met persoonlijke beschermingsmiddelen

Deel uitmaken van een lerend netwerk

In dit COVID-19 jaar is er veel gebruik gemaakt van het leren netwerk om ons heen. Hierbij kun je denken aan het RIVM, GGD, De Wever, RONAZ, infectiepreventie medewerker van De Wever.

De frequentie van overleg met het overig lerend netwerk is een stuk lager geweest in 2020. Waar nodig en mogelijk werd er via Teams overleg gepleegd of telefonisch.

Hoofdstuk 4. 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 risicomanagement, en over de strategische, statutaire financiële verplichtingen. Dit kwaliteitskader geeft een aantal lijnen aan die van cruciaal belang zijn voor kwaliteit van verpleeghuiszorg. 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?

Convivio zet in op integraal management, dienstbaar leiderschap en stimulering van zelforganisatie. Deze drie begrippen zijn in de ogen van de directie onlosmakelijk met elkaar verbonden. Er wordt gestuurd op output. Het bedoelde en gewenste effect hiervan is dat de organisatie servicegericht is en de medewerkers en vrijwilligers een grote dubbele betrokkenheid hebben bij de organisatie, het werk en dus bij de bewoner. Met dubbele betrokkenheid bedoelen wij dat de medewerker betrokkenheid heeft bij bewoner én de organisatie. Dat is juist de kracht van Convivio en kleinschalige ondernemingen

4.1 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 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 leefomgeving te creëren. Eigenlijk gewoon zoals het voorheen thuis ook was.

4.2 Sturen op kernwaarden

Bij Convivio willen we dat onze gasten en bewoners zich bij ons thuis voelen, zichzelf kunnen zijn en zich gezien en gehoord voelen. Wij bieden onze diensten zoveel als mogelijk aan op basis van de vragen van onze bewoners. Hun waarden en behoeften worden gerespecteerd.

Respect

Waardering en collegialiteit

- We laten de ander in zijn/haar waarde, we respecteren de eigenheid en diversiteit van iedereen
- We praten mét elkaar en niet óver elkaar en we luisteren goed naar een ander
- We geven doordachte feedback en spreken onze waardering uit als dat aan de orde is

Integriteit

Eerlijkheid en betrouwbaarheid

- We doen wat we beloven en komen gemaakte afspraken na
- We gaan vertrouwelijk om met alle informatie
- We respecteren de grenzen van de ander (privacy) en bewaken onze eigen grenzen (assertiviteit)

Professionaliteit

Deskundigheid en verantwoordelijkheid

- We voelen ons verantwoordelijk voor de aan ons toevertrouwde taken
- We kennen onze procedures en protocollen en handelen ernaar
- We geven onze grenzen aan als deze in het belang zijn van de cliënt of in strijd zijn met regelgeving

Zorgzaamheid

Aandacht en dienstbaarheid

- We luisteren **echt** en leven ons in, in de wensen en zorgen van de ander
- Het welzijn van de ander heeft onze grootste prioriteit
- Ieder van ons zet op eigen wijze zijn of haar persoonlijke kracht in om dienend te kunnen handelen

In dit COVID-19 jaar is een mooi voorbeeld te geven van onze waarden. Door geen quarantaine plicht in te stellen zijn wij dicht bij onze kern gebleven. De bewoner mocht tijdens de COVID-19 uitbraak in zijn/haar eigen omgeving blijven. De medewerkers zijn in pak gegaan en hebben zich aangepast aan de bewoner. Doordat we de bewoners niet geïsoleerd hebben, is het leven tijdens COVID-19 voor hen doorgegaan. Het gevoel van eenzaamheid bij onze bewoners hebben wij tot een minimum weten te beperken ondanks de beperking op bezoek door familie.

4.3 Leiderschap en goed bestuur

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. Vanuit de beleving en kwaliteit van zorg voor de bewoner wordt gekeken welke vaardigheden de medewerker 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.

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. Zij hebben minimaal wekelijks overleg. Samen streven wij ernaar om iedere medewerker het gevoel te geven zich verantwoordelijk te voelen voor het welzijn van de bewoner. Het zogenaamde “eigenaarschap”.

Tijdens het 3-maandelijks werkoverleg met team van Huis Convivio bespreken we de organisatorische verbeter mogelijkheden en stellen we hier een plan voor op.

4.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

Dankzij de kleinschaligheid zijn er geen bestuurlijke organisatorische tussenlagen. Daarom zijn de lijntjes kort, staan we dicht bij het uitvoerende zorgproces en is er veel persoonlijk contact met vertegenwoordigers.

Sinds 2017 bestaat de rol van Familieraad binnen Convivio. De officiële benaming voor deze raad is de Cliëntenraad. Het doel van deze raad is toezicht houden op de kwaliteit van zorg en adviseert de directie van Convivio. Daarnaast houdt deze raad ons scherp op blinde vlekken en reflecteren op onze dienstverlening.

In 2020 heeft er een spiegelreflex sessie plaatsgevonden met de familieraad. Vanwege de pandemie is de frequentie van overleggen geminimaliseerd. Men heeft meegedacht en geadviseerd op het gebied het beleid, omtrent het bezoek tijdens de uitbraak. In 2021 wordt verwacht dat de frequentie van overleg weer op het oude niveau komt.

Naast de familieraad is er ook een stichting opgericht. Stichting Vrienden van Convivio richt zich op het werven van fondsen die het welzijn van de ouderen bij Convivio verbeteren. Met het ingezamelde geld worden hobby- en/of spelmaterialen gekocht, of projecten gestart die de gezondheid en hersenen stimuleren en de beleving van de cliënten verbeteren.

Sinds de oprichting zijn er al meerdere donaties gedaan aan Convivio. Zo heeft de tuin bij de dagbesteding een opknopbeurt gehad en heeft de stichting dankzij vele donaties een duofiets gekocht. Daarmee kunnen deelnemers en bewoners onder begeleiding een rondje fietsen in de buurt. Stichting Vrienden van Convivio is op 13 oktober 2015 opgericht en bestaat momenteel de volgende bestuursleden:

- Jan Bogaers - Voorzitter
- Marian Matijssen - Penningmeester
- Karin van Sprang - Secretaris
- Freek van der Heijden - Bestuurslid

In 2020 en 2021 ligt de focus voor het inzamelen van geld op de herinrichting van de binnentuin.

4.5 Inzicht hebben en geven

Directie en manager-zorg zijn BIG geregistreerde verpleegkundigen en hebben leidinggevende en coachende kwaliteiten opgedaan door opleiding en werkervaring. Zij zijn medeverantwoordelijk voor het kader waarin het primaire proces zich afspeelt.

Tijdens iedere dienst is er een oudste van dienst van minimaal niveau 3 aanwezig die verantwoordelijk is voor de uitvoering van zorg en welzijn. De manager zorg en directeur houden toezicht en zijn voor een groot gedeelte van de week aanwezig, altijd bereikbaar voor ruggenspraak (24/7) en eindverantwoordelijk. Er wordt toezicht gehouden op de uitvoering en verantwoordelijkheidsverdeling van de zorgverlening in de keten zoals huisarts, apotheek, psycholoog, pedicure.

4.6 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 twee BIG geregistreerde verpleegkundigen. Behandeling van de bewoner is in handen van de huisarts. Deze persoon is eindverantwoordelijk voor de medische behandeling. De behandeling van de bewoner gaat in overleg met manager zorg, CV'er, familie en bewoner.

Ook kan er gesproken worden van een goede samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde (SOG), Psycholoog en Mobiel Zorgteam van de Wever.

Hoofdstuk 5. Personeelssamenstelling

Wat vraagt het kwaliteitskader?

Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde verpleeghuiszorg worden geleverd. De personeelssamenstelling van een zorgeenheid is geen statisch gegeven en de personele behoefte kan van dag tot dag verschillen. Het efficiënt omgaan met de benodigde en beschikbare zorgverleners vereist het proactief organiseren van een adequaat personeelsbestand dat voldoende zorgverleners omvat met het noodzakelijke aantal, vaardigheden en competenties. Alleen zo kan tegemoet worden gekomen aan de wensen en behoeften van de cliënten waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning levert. In het kwaliteitskader staat dat men moet voldoen aan voldoende en bekwaam personeel.

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) en de enorme krapte op de arbeidsmarkt, blijft het een uitdaging om voldoende gekwalificeerd personeel te vinden en te behouden. De huidige en gewenste personeel samenstelling wordt continue gemeten op basis van de 'ZZP-formatietool' en een netto-bruto formatie berekening.

Personeelssamenstelling 2020

In de zomer 2020 hebben een aantal vaste medewerkers gekozen voor een nieuwe uitdaging. Gelukkig hebben we in een periode van drie maanden ons team weer kunnen versterken met nieuwe medewerkers, waardoor we weer op voltallig niveau zaten. De volgende specialismes zijn aangenomen in 2020:

- 1x manager zorg
- 2x verzorgende, niveau 3
- 1x helpende, niveau 2
- 2x MMZ begeleider, niveau 4
- 1x verpleegkundige, niveau 4
- 1x creatief coach
- 3x Flex medewerkers. Mix van zorgachtergronden

Naast het nieuwe personeel, bestaat ons personeelsbestand ook uit facilitair medewerkers, koks, zorgmedewerkers met diverse achtergronden, manager zorg en administratief personeel.

Om onze medewerker de kans te geven zichzelf verder te ontwikkelen stimuleren wij het volgen van opleidingen en cursussen. Convivio is een erkend leerbedrijf en leidt continue mensen op zowel als stagiaires en/of leerlingen. Ook vindt er voortdurend bijscholing plaats van vast personeel. In 2021/2022 zal er meer structuur aangebracht worden in het scholingsaanbod.

In 2020 zijn een aantal medewerkers in opleiding:

- Een verzorgende is in augustus 2020 gestart met de opleiding verpleegkundige niveau 4;
- Er zijn twee medewerkers vanuit het Welslagen traject van de Gemeente Tilburg gestart. Beide medewerkers volgen nu de opleiding Verzorgende-IG niveau 3;
- Een medewerker is in augustus 2020 begonnen met de opleiding MBO-4 Medewerker Maatschappelijke zorg.

In schooljaar 2019/2020 zijn er verschillende stagiaires gestart bij Huis Convivio. Vanwege COVID-19 konden niet alle stages afgerond of voortgezet worden.

Het opleidingsniveau ligt op een gemiddeld niveau. Het ziekteverzuim was in 2020 voor Huis Convivio hoog. Dit hoge verzuimcijfer werd vooral veroorzaakt door de COVID-19 pandemie die niet alleen onze bewoners heeft getroffen maar ook ons personeel.

5.1 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. 5 dagen per week is er een vrijwilliger aanwezig in de middag. Daarnaast start er iedere ochtend één facilitair medewerker die mede het ontbijt verzorgt. De warme maaltijd wordt dagelijks verzorgd door de aanwezige kok.

De manager-zorg is 36 uur per week aanwezig. Tijdens de dag en de avond is er permanent een medewerker in de huiskamer om de aanwezige bewoners te begeleiden en toezicht te houden. '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). Ook kan de medewerker die nachtdienst heeft de huisartsenpost bellen. Ook hebben we een samenwerkingsconvenant met de stichting de Wever inzake het Medisch Zorgteam.

5.2 Specifieke kennis, vaardigheden

De meeste 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.

In oktober 2020 is er een verpleegkundige niveau 4 in dienst gekomen bij Convivio. Deze persoon is 24 uur per week aanwezig en inzetbaar. Naast de verpleegkundige is de manager zorg en directrice beschikbaar voor verpleegtechnische handelingen of andere hulpvragen. Vanwege de goede mix tussen verzorgenden en begeleiders kan er veel aandacht besteed worden aan het welzijn gedurende de dag- en avond situatie. De vele vrijwilligers, vrijwel iedere middag minstens één, voorzien verder in een keur van aanbod: dieren verzorgen zoals de vogels, krant lezen, tuinonderhoud, spelletjes, knutselen, wandelen, boodschappen doen, gesprekjes voeren enzovoorts. De vrijwilligers zijn de kerst op de taart voor de bewoners.

5.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

Jaarlijks heeft Huis Convivio plaats voor BBL-leerlingen in de richting van Verzorgende IG/MMZ/Verpleegkunde. Het hele jaar is er plaats voor HBO-V studenten die 8 weken stage moeten lopen. Daarnaast is er het hele schooljaar plaats voor Social Work studenten of MBO-

4 MMZ/Verzorgende/Sociaal cultureel werk studenten. Jaarlijks zijn er stage mogelijkheden voor middelbare scholieren die een maatschappelijke stage doen.

Hoofdstuk 6. 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, financiële en administratieve organisatie en professionele relaties.

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, Wet Zorg en Dwang en ongeplande ziekenhuisopnames. Dit zijn belangrijke onderwerpen die voortdurend onze aandacht hebben.

Voor belangrijke zorg uitdagingen zijn vier protocollen opgesteld:

- Medicatie protocol
- Veilig medicatie toedienen
- Hygiënisch werken
- Hygiëne en voeding

In 2021 wordt gekeken naar een specifiek plan/protocol voor de Wet Zorg en Dwang

Voor het raadplegen van specifieke informatie omtrent verpleegtechnische handelingen kunnen medewerkers altijd de Vilans KICK-protocollen raadplegen. Voor specifieke verpleegtechnische handelingen kan indien nodig ook altijd een externe verpleegkundige worden ingezet via De Wever.

6.1 Gebouwde omgeving

Het vastgoed is in 2020 in dezelfde staat gebleven als de jaren ervoor. De gebouwde omgeving is niet veranderd. De achtertuin bij Huis Convivio is aangelegd. Dit is een gift geweest van de Stichting Vrienden van Convivio. Litzo (eigenaar pand) heeft een hoge bijdrage geleverd in de realisatie van deze belevingstuin. De tuin is dusdanig ingericht dat het een beleving is geworden voor onze bewoners. De tuin is gerealiseerd door met geuren, kleuren en diverse landschappen te werken. Hierdoor is de bewegingsruimte van de bewoners vergroot. Er wordt gedurende het jaar veel gebruik van gemaakt.

De Stichting Vrienden van Convivio heeft als doel gesteld om in 2021 de binnentuin van Huis Convivio op te knappen. Ze zijn inmiddels begonnen met een inzamelingsactie om dit te realiseren. Daarnaast is de verwachting dat het pand, Goirkestraat 69, in 2021 verkocht zal worden aan een andere eigenaar. Er zal in 2021 kritisch gekeken worden naar de staat van onderhoud binnen het pand, waar verbeterpunten liggen en waarin geïnvesteerd zal moeten worden. Hierbij kan gedacht worden aan schilderwerk, conditie Cv-ketels.

6.2 Technologische hulpmiddelen

De basis technologische hulpmiddelen zijn in het huis aanwezig. Ieder appartement is voorzien van een eigen televisie aansluiting en Wifi. Medewerkers kunnen via ONS intern berichten naar elkaar sturen. Daarnaast is het ECD volledig ingericht. In 2020 is de nieuwe

tool Caren Zorgt geïntroduceerd. Caren Zorgt, zorgt ervoor dat zorgmedewerkers met familie van de bewoners kan communiceren. Deze communicatie verloopt via een gesloten, privacy bestendige verbinding. Bereikbaarheid voor familie en externen verloopt via de mobiele telefoons die drie medewerkers op zak hebben. Middels deze telefoons kunnen de collega's elkaar onderling bereiken.

Er is een pager systeem aanwezig waarop verschillende domotica is aangesloten. Eventuele nieuwe domotica kan aangesloten worden op dit systeem. Op kantoor staan twee portofoons welke te gebruiken zijn in geval van nood.

Voor het zorgpersoneel zijn diverse laptops beschikbaar voor het rapporteren en communiceren. Via de Ipads kunnen bewoners face-timen of skypen met familie. Ook wordt de Ipad gebruik om muziek af te spelen op de geluidsboxen in de woonkamer.

In hoofdstuk 3 wordt al aandacht besteed aan de inzet van domotica en dergelijke.

6.3 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^e traplift aanwezig speciaal voor een rolstoelgebruiker.

6.4 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. Bij zaken die boven de kunde van de vrijwilliger uitstijgt, wordt er gewerkt met vaste leveranciers:

- Thermos BV.- loodgieter en CV
- Bastianen Bouw - Bouwkundig aannemer
- Alliansa - Ongediertebestrijding
- Blicon - Brandmeldinstallatie
- ThyssenKrupp - Lift

In 2020 is hard gewerkt om het certificaat voor de brandmeldinstallatie te verkrijgen. Als instelling waar ouderen wonen, is het verplicht gesteld om de installatie jaarlijks te laten certificeren. De brandweer en Gemeente Tilburg hebben het huis en plannen reeds goedgekeurd, echter moest de installatie nog gekeurd worden door een gecertificeerd bedrijf. Begin 2021 heeft dit bedrijf de installatie gekeurd en het certificaat afgegeven.

In 2020 heeft de nieuwe manager zorg samen met een aantal medewerkers een cursus gevolgd als beheerder Brandmeldinstallatie. Deze medewerkers kunnen nu de maandelijkse en drie maandelijkse taken uitvoeren. Storingen, onderhoud en certificeren is belegd bij Blicon door middel van een contract.

In 2021 staan de volgende facilitaire plannen op de agenda:

- Evalueren lopende onderhoudscontracten
- Kennismaken/evalueren met leveranciers
- Eventueel opzeggen van contracten en aanbesteden nieuwe diensten
- Controle legionella beheersplan en ondernemen acties uit rapport

6.5 Financiën en administratieve organisatie

Convivio heeft een accountant in dienst. 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. Daarnaast heeft COVID-19 een flinke impact gehad op de financiële situatie. Er zijn veel extra kosten gemaakt. Denk hierbij aan de aanschaf van persoonlijke beschermingsmiddelen, de inzet van extra zorgpersoneel, maar ook de inzet van extra facilitair medewerkers. Zij hebben de ruimtes met grotere regelmaat extra schoongemaakt en gedesinfecteerd. Ook is het ziekteverzuim een stuk hoger. Hier is geen compensatie gegeven door de overheid. Daarnaast zijn er drie bewoners overleden. De appartementen konden niet opnieuw verhuurd worden in verband met COVID-19.

6.6 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 logo- en ergotherapeutische en psychologische diensten. Ook bieden zij de achterwacht in de nacht bij “medische calamiteiten. De SOG komt ook uit hun organisatie. Wij hebben een samenwerking met een fysiotherapiepraktijk gevestigd in het centrum van Tilburg.

De pedicure is geschoold en gespecialiseerd in voetverzorging bij ouderen en diabetische voeten. Zij komt gemiddeld eenmaal per 7 weken.

Tijdens dit COVID-19 jaar is veel samengewerkt met het lerend netwerk, online en binnen de regio Tilburg. Hulpbronnen waar gebruik van is gemaakt: de beroepsgroep V&VN, RONAZ, GGD, Huisarts. Zorgvoorbeter.nl, vilans.nl en verenso.nl.

Hoofdstuk 7. 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?

In 2019 is een goed begin gemaakt met het KVC-traject (Kwaliteit Verbeter Cyclus). Het doel in 2020 was om dit traject voort te zetten en te gaan borgen in de organisatie. Door de komst van COVID-19 is dit traject op een zijspoor geraakt. Halverwege 2020 is er een doorstart gemaakt, maar snel hierna werd Huis Convivio getroffen door een COVID-19 uitbraak. Derhalve staan de plannen gemaakt in 2019 opnieuw op de planning voor 2021.

In 2021 zal er actief aandacht gevraagd worden voor de beoordelingen op Zorgkaart Nederland. Dit zal gerealiseerd worden door hier aandacht aan te besteden via de nieuwsbrief die ieder kwartaal wordt verstuurd. Ook zal dit opgenomen worden met de familieraad tijdens de periodieke overleggen.

Tijdens dit bijzondere jaar hebben wij van medewerkers, families en bewoners veel persoonlijke waardering mogen ontvangen. Daarnaast hebben wij hier erg veel van geleerd. Huis Convivio heeft alle betrokkenen actief geïnformeerd over de processen en regels die per moment van toepassing waren. Wij zijn enorm dankbaar voor de feedback die wij van bewoners, families, bezorgers ontvangen tijdens officiële contactmomenten, maar ook juist tijdens informele contact momenten. De korte lijnen en hoge mate van betrokkenheid maken zorg voor kwaliteit direct mogelijk.

Elleke Inderfurth
Directeur Convivio Zorg
April 2021