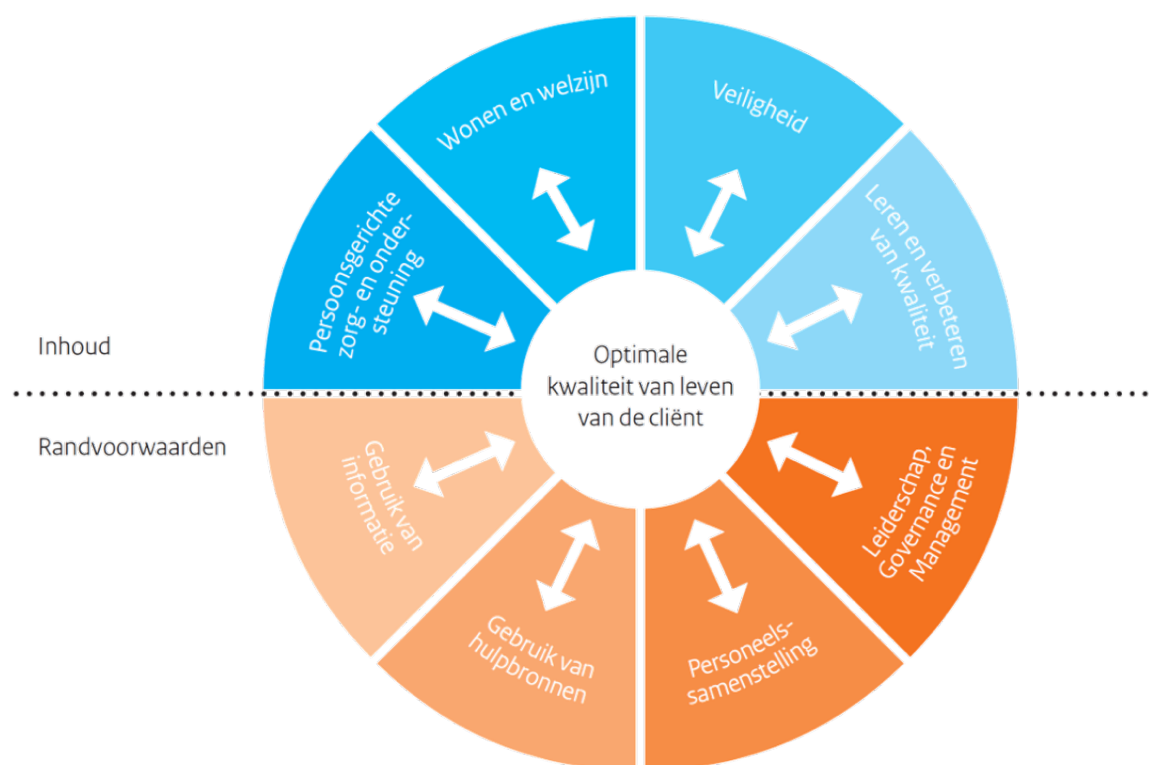


Jaarverslag kwaliteit Huis Convivio 2021



Inhoudsopgave

VOORWOORD.....	4
HOOFDSTUK 1. PROFIEL VAN DE ORGANISATIE	5
ALGEMEEN	5
MISSIE	5
VISIE	5
VISIE OP ZORG	5
KERNWAARDEN	6
HOOFDSTUK 2. MEDEZEGGENSCHAP	7
HOOFDSTUK 3. COVID-19.....	8
3.1 BEWONERS EN HUN FAMILIE/NAASTEN	8
3.2 MEDEWERKERS	8
3.3 ORGANISATIE	9
3.4 TOEKOMST	9
HOOFDSTUK 4: KWALITEIT EN VEILIGHEID	10
4.1 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING	10
4.2 WONEN EN WELZIJN	10
Zingeving.....	10
Zinnvolle tijdsbesteding.....	10
Schoon en verzorgd lichaam en schone, verzorgde kleding.....	11
Familie participatie en inzet vrijwilligers.....	11
Wooncomfort	11
Vooruitblik 2022:	12
4.3 VEILIGE ZORG.....	12
Advance Care Planning (ACP).....	12
Bespreken medicatie fouten in het team.....	12
Aandacht voor eten en drinken	13
Middelen en maatregelen rond vrijheid & werken aan vrijheidsbevordering	13
Vooruitblik 2022:	13
4.4 LEREN EN ONTWIKKELEN	13
Leren van en in de praktijk.....	14
PPP-ZORG: POSITIVE PERCEPTION PROGRAM	14
Plannen maken.....	15
Evalueren en ontwikkelen.....	15
Inzicht en bijsturen	15
Vooruitblik 2022	16
HOOFDSTUK 5. PERSONEELSSAMENSTELLING.....	17
<i>Personeelssamenstelling in 2021</i>	<i>17</i>
5.1 AANDACHT, AANWEZIGHEID EN TOEZICHT	18
5.2 SPECIFIEKE KENNIS EN VAARDIGHEDEN	18
5.3 REFLECTIE, LEREN EN ONTWIKKELEN	19
5.4 PERSONEELSSAMENSTELLING 2021	19
<i>Ziekteverzuim, in- door- en uitstroom en ratio personeelskosten/opbrengsten.....</i>	<i>19</i>
<i>Plannen 2022:</i>	<i>20</i>
HOOFDSTUK 6. GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	21
6.1 GEBOUWDE OMGEVING	21
6.2 MATERIALEN EN HULPMIDDELEN.....	21

6.3 FACILITAIRE ZAKEN	22
6.4 FINANCIËN EN ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE	22
6.5 PROFESSIONELE RELATIES EN SAMENWERKING OVEREENKOMSTEN	22
6.6 E-HEALTH	23
HOOFDSTUK 7. GEBRUIK VAN INFORMATIE	24

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2021 van Huis Convivio. Ook het jaar 2021 heeft grotendeels in het teken gestaan van COVID-19 en een groot beslag gelegd op onze dagdagelijkse en geplande te nemen stappen. Dit kwam mede voort uit de voortdurende aanpassingen aan de landelijke restricties en de impact op onze medewerkers. Gelukkig was er ook ruimte om stappen te zetten op een aantal onderwerpen.

Wederom en helaas heeft Covid-19 veel invloed gehad op het beleid in 2021 door twee COVID-19 uitbraken binnen Huis Convivio en verschillende lockdowns opgelegd vanuit de regering. Ook de vaccinatie en booster-campagne vroegen onze aandacht. Het vaccineren was een ingewikkeld proces wat veel heeft gevraagd van het management. De eerste crisis van 2020 leek te zijn verdwenen, echter was 2021 toch een jaar vol crisismaanden en is de aandacht gegaan naar en is er prioriteit gegeven aan preventie van besmettingen tegen COVID-19, voorkomen van een uitbraak en tot het daadwerkelijk managen van een uitbraak. We zijn trots op alle medewerkers die dit samen met ons hebben uitgevoerd. We waren en zijn een sterk team en hebben veel geleerd van het jaar 2021. De verbinding en kracht van het team heeft zich versterkt in 2021 door de ervaringen van de crisis rondom uitbraken en we hebben ervaren dat we echt SAMEN STERK zijn en op elkaar kunnen vertrouwen.

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 2021. Verder wordt er een korte doelstelling weergegeven voor het jaar 2022.

Voor gedetailleerde- en basisinformatie over Convivio en de uitwerking van de plannen in 2022-2024 verwijzen wij u graag naar ons kwaliteitsplan 2022-2024 die te raadplegen is op de website van Convivio: <https://convivio-zorg.nl/dementiezorg#kwaliteit>

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. Huis Convivio telt eind 2021, 17 bewoners. Het kleinschalige karakter van deze voorziening biedt kwetsbare ouderen die geïndiceerd zijn voor dementiezorg (zzp 5 t/m 8) een huiselijke, warme en veilige woonomgeving.

In april 2022 heeft Huis Convivio 25 medewerkers in dienst waaronder:

- Zorgpersoneel niveau 2 tot en met 5
- 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 directeur Elleke Inderfurth (geriatriesch verpleegkundige) en wordt daarbij ondersteund door de manager zorg voor Huis Convivio, Merian den Boer. Verdere ondersteuning wordt sinds april 2021 verzorgd door directie-assistent Ingeborg Inderfurth.

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.

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.

Kernwaarden

Onze kernwaarden behouden onverminderd hun kracht. Voor elke kernwaarde hebben wij geformuleerd wat wij de komende jaren gaan bereiken om de beste zorg en aandacht voor onze cliënten en medewerkers te realiseren. Vanuit deze kernwaarden zullen wij het meerjarenbeleid 2022-2024 vormgeven.

Bij Convivio willen we dat onze gasten, medewerkers 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. In 2021 hebben wij besloten om het huis niet meer te sluiten voor bezoek. De quarantaine- en isolatieplicht hebben we niet gebruikt, daar zijn wij enorm trots op. Hierdoor is het leven voor onze bewoners gewoon doorgegaan.

Hoofdstuk 2. Medezeggenschap

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

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. In 2021 is in de vernieuwde samenstelling het doel van de familieraad opnieuw verhelderd en besproken met familieraad en directie Convivio. Het doel van deze raad is toezicht houden op de kwaliteit van zorg. Verder voorziet de familieraad, de directie van Convivio gevraagd en ongevraagd. Daarnaast houdt deze raad ons scherp op blinde vlekken en reflecteren zij op onze dienstverlening.

In 2021 heeft de familieraad een andere samenstelling gekregen en zijn ze uitgebreid naar zes leden. De zes-wekelijks overleg momenten zijn afwisselend met bestuur en zonder bestuur geweest. In 2021 zijn er diverse onderwerpen aan bod gekomen en heeft de familieraad hun standpunt gegeven op onderstaande onderwerpen:

- Taakverdeling familieraad
- COVID-19 beleid
- Communicatiestructuur
- Mondzorg aan huis
- Kwaliteitsbeleid
- Contact stichting vrienden van Convivio en Familieraad
- Facilitaire zaken
- Veiligheid
- Activiteitenbeleid
- Huishoudelijke zaken
- Vrijwilligersbeleid

Naast de familieraad bestaat er een stichting: 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. Stichting Vrienden van Convivio is op 13 oktober 2015 opgericht en bestaat momenteel uit de volgende bestuursleden:

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

Sinds 2021 is er een openstaande vacature voor de positie van secretaris.

In 2021 lag de focus op het inzamelen van geld voor de herinrichting van de binnentuin. Naar verwachting heeft de stichting medio 2022 voldoende fondsen geworven om de binnentuin te realiseren. In 2021 is er contact gelegd tussen de familieraad en de stichting om te bekijken waar zij elkaar kunnen versterken en hoe zij elkaar kunnen vinden.

Hoofdstuk 3. 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.

3.1 Bewoners en hun familie/naasten

Ondanks het feit dat er in 2021 meerdere besmettingsgolven zijn geweest, die soms tot ingrijpende landelijke maatregelen leidden zoals de avondklok, is gelukkig nooit meer sprake geweest van een bezoekverbod aan onze bewoners. We hebben gezamenlijk besloten om deze maatregel nooit meer in te stellen daar dit te veel impact had voor onze bewoners.

Wel hadden de maatregelen gevolgen voor de manier waarop wij met bezoek omgingen en welke maatregelen dit bezoek moest nemen, zoals het dragen van een mondkapje, het bewaren van afstand, geen bezoek in de huiskamer en het ontsmetten van de handen. Door het jaar heen bewoog de impact van de maatregelen mee met de toe- en afname van het landelijke aantal besmettingen en de druk op de zorg. Binnen Huis Convivio hebben we begin 2021 te maken gehad met de nasleep van de uitbraak in december 2020. In het najaar van 2021 is er opnieuw een uitbraak geweest. Deze had gelukkig minder impact op onze medewerkers en bewoners.

Tijdens iedere uitbraak hebben we samen besloten om de bewoners niet te isoleren en het huis niet in quarantaine te laten gaan.

3.2 Medewerkers

De uitbraak van het coronavirus in 2020 heeft ook in 2021 op onze medewerkers in de zorg een grote impact gehad zowel fysiek als mentaal. Het werken met persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) heeft fysiek veel gevraagd van onze medewerkers. Er werd van hen verwacht hun zogenaamde 'bubbel' klein te houden, sociale contacten te beperken en beschikbaar te zijn voor werk. Het was en is daarom van groot belang om in deze tijd goed voor hen te blijven zorgen en op alle mogelijke fronten extra ondersteuning te bieden. In het voorjaar van 2021 zijn alle vrijwilligers en stagiaires weer welkom geheten binnen Huis Convivio.

In het voorjaar zijn ondersteunende diensten ingezet in de huiskamer. Er is ook gebruik gemaakt van externe medewerkers. Dit vroeg ook om extra inzet van vaste medewerkers. De inzet van externen is getracht tot een minimum te beperken. We hebben een dubbele betrokkenheid en loyaliteit van medewerkers aan onze bewoners gezien tijdens een wederom impactvol jaar. Door de uitbraak in 2020/2021 werd er om een pas op de plaats gevraagd en rust voor het team en management in het voorjaar. COVID-19 heeft veel impact op het team gehad met als gevolg veel verzuim en een verhoogde werkdruk, zeker tijdens de uitbraak en de eerste maanden van 2021. In het voorjaar hebben we tijd genomen voor bezinning, reflectie en verfrissing om weer energie op te bouwen voor de rest van het jaar.

Het management heeft de keuze gemaakt om de verbetertrajecten te vertragen en uit te stellen naar het najaar van 2021 vanwege de druk op de zorg en de medewerkers.

Vanaf januari 2021 zijn de vaccinaties voor medewerkers werkzaam in de directe zorg op gang gekomen. Omdat medewerkers niet kunnen worden verplicht informatie te verstrekken aan hun werkgever of zij wel of niet gevaccineerd zijn, zijn de exacte aantallen van medewerkers die gevaccineerd zijn niet bekend. Informeel weten we dat de vaccinatiebereidheid erg hoog (ca. 90%) was. Dat betekent dat we er gerust op zijn dat een aanzienlijk deel van onze medewerkers is gevaccineerd.

In het najaar is de boostercampagne op gang gekomen. We hebben alle medewerkers, vrijwilligers en stagiaires een uitnodiging verstuurd om deze boosterprik te halen. Ook ditmaal was de bereidheid erg hoog.

Het kortdurend ziekteverzuim is in 2021 voor ons gevoel een stuk hoger geweest dan gemiddeld. Mede door de maatregelen van de overheid waarin bepaald werd dat personen die in contact waren geweest met besmette personen, thuis in quarantaine moesten. Gedurende het jaar werd deze maatregel geschrapt. Tevens is er één medewerker langdurig uitgevallen in verband met de gevolgen van long-covid. Toch viel het totale ziekteverzuim over 2021 was mee: 5.45%. Waarvan 4,28% langdurig verzuim was. Het kortdurend verzuim was 0,22%

3.3 Organisatie

Ook in 2021 is binnen Convivio, maar ook regionaal met de zorgpartners, crisISOverleg gevoerd wanneer noodzakelijk. De Infectiepreventiecommissie van de Wever heeft Convivio net als in 2020 bijgestaan in het formuleren van beleidsadviezen, het verhelderen van richtlijnen en protocollen en het beantwoorden van vragen.

Het was een hectisch jaar, er moest continue bijgesteld worden conform de richtlijnen van de regering, het RIVM en de Branche Vereniging Kleinschalige Zorg. Na de hectische periode was er even tijd voor rust en bezinning om vervolgens weer plannen bij te stellen. Er zijn veel extra kosten gemaakt: Door het overlijden van bewoners zijn de inkomsten verminderd, veel kosten aan verzuim, extra inzet medewerkers bij uitbraken en persoonlijke beschermingsmiddelen.

Doordat alle zeilen bijgezet moesten worden om de medewerkers inzetbaar te houden, zijn in 2021 prioriteiten gesteld, trajecten vooruitgeschoven en heeft er minimaal overleg en scholing plaatsgevonden. Veel medewerkers hebben meer-uren gedraaid zodat er niet ingeleverd hoefde te worden op de capaciteit en kwaliteit van zorg. Er zijn in 2021 op de achtergrond voorbereidingen getroffen voor verbetertrajecten om die vervolgens in 2022 tot uitwerking te laten komen.

Het management heeft in 2021 ook prioriteit gegeven aan de primaire zorgverlening voor de bewoners en aangestuurd en meegewerkt op de werkvloer mede als gevolg van verzuim en complexiteit van de zorg.

3.4 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 (PBM) blijven op voorraad, de protocollen blijven van kracht. De lessen uit 2020 en 2021 zorgen ervoor dat we ook in 2022 snel kunnen schakelen en acteren. We merken dat COVID-19 in 2022 steeds meer op de achtergrond verdwijnt en dat we onze focus weer kunnen gaan leggen op de toekomst. Hiervoor zal PPP-zorg ingeschakeld worden. Zij zullen het management ondersteunen in de reflectie en bezinning en ogen op de toekomst.

Hoofdstuk 4: Kwaliteit en veiligheid

4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Wat vraagt het kwaliteitskader?

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning sluiten optimaal aan op de situatie van de bewoner. Daarmee draagt Convivio bij aan het verhogen van de kwaliteit van leven op alle leefgebieden. Wat kwaliteit van leven is, is voor iedere bewoner anders en bestaat uit een combinatie van ondersteuning, begeleiding, zingeving, welbevinden, participatie, medische en (verpleegkundige) zorg. In deze paragraaf wordt verteld hoe de persoonsgerichte zorg en ondersteuning er in 2021 uit heeft gezien. In het kwaliteitsplan wordt de basis van onze dienstverlening uitgebreid uitgelegd (compassie, uniek zijn, autonomie, samen beslissen).

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning in 2021

In 2021 heeft de focus gelegen op een verdiepingsslag voor de contactverzorgende aangestuurd door de manager zorg. Hierbij gaf zij sturing aan de ontwikkeling van de kennis van de contactverzorgende en de inhoud van de functie. Familieparticipatie speelt een grote rol in deze verdiepingsslag.

Convivio wil de kwaliteit van zorg blijven verbeteren, onder andere door meer toezicht en het uitbreiden of anders inzetten van medewerkers. Hierdoor is er meer aandacht voor het welzijn en welbevinden van onze bewoners en kan de persoonsgerichte zorg aan onze bewoners nog beter worden vormgegeven.

Belangrijk binnen deze aanpak is dat we met nieuwe en andere diensten gaan werken, zoals een welzijnsdienst. In 2021 hebben we nog meer gewerkt aan een verschuiving in de focus van zorg naar meer welzijn en anders denken.

4.2 Wonen en Welzijn

Wat vraagt het kwaliteitskader?

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning en wonen & welzijn hangen nauw met elkaar samen. Het gaat er immers om dat de bewoner niet alleen de zorg en ondersteuning krijgt die hij of zij nodig heeft, maar ook dat het leven zo aangenaam mogelijk is, met zingeving en betekenisvolle activiteiten, waar mogelijk samen met familie en naasten. Dat krijgt vorm in de dialoog tussen de bewoner, zijn of haar naasten en de zorgprofessionals. Dit gesprek vormt de basis van een integraal aanbod van zorg en ondersteuning dat past bij de situatie van de individuele bewoner. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen vijf thema's: zingeving, zinvolle tijdsbesteding, schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding, familieparticipatie en inzet vrijwilligers, wooncomfort.

Zingeving

Wanneer bewoners behoefte hebben om naar de kerk te gaan, wordt dit georganiseerd. De Goirkesekerk zit tegenover Huis Convivio. Er is een samenwerking met de pastoraal medewerker. Zij komt naar Huis Convivio als daar behoefte aan is. In 2021 is hier geen gebruik van gemaakt. Verder wordt op zondag de heilige mis uitgezonden op televisie voor degenen die dat op prijs stellen.

Zinvolle tijdsbesteding

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 was drie dagen per week actief in de huiskamer en gaf leiding aan medewerkers rondom het welzijn van de bewoners. Helaas is de creatief coach na ziekte in 2021 gestopt. Daarnaast bleek er onvoldoende draagvlak te zijn onder medewerkers. Richting het najaar is een periode van bezinning geweest over de invulling

van het welzijn in de huiskamer. Er is besloten om geen nieuwe creatief coach aan te stellen, maar de taken en bevoegdheden met betrekking tot welzijn uit het bestaande team te halen.

In de zomer van 2021 zijn de vroege welzijn en late welzijn diensten opgestart en inhoudelijk vormgegeven samen met het team. Van elke medewerker wordt gevraagd om invulling te geven aan het welzijn voor de bewoners in de huiskamer. De aanpak van het welzijn is veranderd: De welzijnsdiensten hebben specifiek de aandacht op het welzijn van de bewoners en zijn dan ook altijd vanaf 10:30 - 23:00 uur aanwezig in de huiskamer. De overdracht van welzijn is om 14:00 uur in plaats van 15:00 uur. Dit is een bewuste keuze omdat de gehele overdracht van personeel om 15:00 uur een te grote impact had op de bewoners. Nu is er te allen tijde een welzijnsmedewerker aanwezig met de focus op de activiteiten. Dit wordt vormgegeven met aanvulling van stagiaires en vrijwilligers. Omdat dit samen met het team besloten is, is er draagvlak gecreëerd.

Richting 2022 wordt de invulling verder vormgegeven volgens het verbetertraject over, van, voor welzijn.

Schoon en verzorgd lichaam en schone, verzorgde kleding

In 2021 zijn twee nieuwe contactverzorgende aangesteld, dit heeft ertoe geleid dat de workload van de huidige contactverzorgende is verkleind. Hierdoor heeft iedere contactverzorgende meer aandacht en tijd gekregen voor de specifieke zorg van hun bewoners. Samen met de familie hebben zij de puntjes op de i kunnen zetten. Ook zijn de zorgplannen aangescherpt.

Familie participatie en inzet vrijwilligers

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. Helaas hebben we de scholing voor vrijwilligers naar 2022 moeten verplaatsen in verband met een COVID-19 uitbraak in december 2021.

De structuur met vrijwilligers is veranderd. De inzet van vrijwilligers tijdens de ontbijtdienst is gestopt en overgenomen door de facilitair medewerkers. Daarnaast zijn er enkele nieuwe vrijwilligers gestart die de middag samen met bewoners in de huiskamer spenderen. De vrijwilligers worden meer taakgericht aangestuurd om ervoor te zorgen dat iedere bewoner aan bod komt en het aanbod gevarieerd blijft.

Door de kleinschaligheid van de organisatie kennen we elkaar goed, echter door de pandemie is er meer afstand gecreëerd tussen de families onder elkaar. Het 'groepsgevoel' is verminderd. In 2022 gaan we hier een inhaalslag in maken. Bijvoorbeeld door het organiseren van mantelzorgavonden, borrels en het uitnodigen van families tijdens activiteiten.

Wooncomfort

Vanuit het management is aandacht geweest voor het wooncomfort in de algemene ruimtes en de buitenruimten. Het opknappen van de binnentuin is gepland voor 2022 dankzij de Stichting Vrienden van Convivio. In de huiskamer hebben enkele kleine aanpassingen plaatsgevonden om het wooncomfort te verbeteren zoals het verplaatsen van de televisie naar een andere ruimte. Door de aanschaf van een Google Chromecast kan de televisie nu ook gebruikt worden voor interactieve beelden met muziek ten behoeve van dynamische prikkels. Tevens kunnen de tussendeuren gesloten worden zodat er aparte ruimtes gecreëerd kunnen worden voor de genen die minder prikkels kunnen verdragen.

Met de familieraad is gesproken over de veiligheid binnen Huis Convivio. Er zijn diverse drempels en wandbeugels geplaatst om de veiligheid te bevorderen. Door het aanstellen van twee facilitair medewerkers is de kwaliteit van schoonmaak verbeterd en is het wooncomfort ook naar een hoger niveau getild.

Op de planning voor 2022 staat het opknappen van het entree gebied. Deze ruimte voelt nu heel koud aan en geeft niet het warme welkom dat Convivio uitstraalt. Het doel is om hier een belevingsruimte van te maken waar meerdere bewoners graag vertoeven. Dit is een project dat gepland is voor 2022 tijdens NLDoet.

Vooruitblik 2022:

- Bewonerstevredenheidsonderzoek
 - De onderwerpen die aan bod komen hebben te maken met de thema's uit dit hoofdstuk. De resultaten van dit onderzoek worden verzameld en op basis hiervan zal een verbeter traject opgesteld worden.
- Verder vormgeven van welzijn binnen Huis Convivio
- Opknappen entreegebied
- Scholing vrijwilligers
- Aantrekken nieuwe vrijwilligers
- Bevorderen veiligheid in huis

4.3 Veilige zorg

Wat vraagt het kwaliteitskader?

Iedereen die bij Huis Convivio woont, krijgt goede en passende persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Kwaliteit en veiligheid maken hier vanzelfsprekend onderdeel van uit. Bij het werken aan de kwaliteit van zorg gaan we uit van de professionele standaarden en richtlijnen die gelden in de sector. Het leveren van goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt om een permanente leercultuur, waarbij zorgprofessionals, als een onderdeel van persoonsgerichte zorg, zoveel mogelijk ook de veiligheid van bewoners waarborgen.

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 protocollen aanwezig.

Veilige zorg in 2021

In 2021 wordt aandacht besteed aan Advance Care Planning (ACP), bespreken medicatiefouten in het team, aandacht voor eten en drinken en middelen en maatregelen rond vrijheid en werken aan vrijheidsbevordering.

Advance Care Planning (ACP)

Het proces rondom Advanced Care Planning rondom levenseinde is een continu proces bij Huis Convivio. De wensen doelen en voorkeuren worden bij de kennismaking besproken en vastgelegd samen met huisarts en verpleegkundige. Bij een veranderende situatie van de bewoner wordt dit samen met de behandelaren, wettelijk vertegenwoordiger (eerste contactpersoon) en de bewoner vastgelegd. Er wordt onder andere gesproken over behandel beperkingen, reanimatie, ziekenhuisverwijzing.

Bespreken medicatie fouten in het team

Bij Huis Convivio worden bij medicatie fouten, MIC Meldingen gemaakt. Deze meldingen worden tijdens het teamoverleg dat 4x per jaar plaatsvindt besproken. Een van de contactverzorgenden heeft de MIC-meldingen als aandachtsgebied. De MIC-meldingen worden voorafgaand aan het teamoverleg met de manager zorg besproken. Verbeteracties op incidenten worden via het stoplicht systeem uitgevoerd.

De meest voorkomende fouten in 2021 waren vergeten van medicatie en val incidenten. De verbeteracties die hieruit voort zijn gekomen:

- Veranderen van tijdstip medicatie geven bij bepaalde bewoners;
- Het beter inzetten van hulpmiddelen om valpartijen te voorkomen. Zoals: bedbeugels, valmat, goed schoeisel;
- Betere inzet van drempels, plaatsen van beugels op de muren.

Aandacht voor eten en drinken

Alle bewoners mogen op hun eigen tijd, voorwaarden en wensen het ontbijt nuttigen. In de middag nuttigen we een warme maaltijd samen met de bewoners, het personeel sluit hier altijd bij aan. Dit brengt gezelligheid, observatie en ondersteuning. De kok maakt dagelijks een heerlijke maaltijd klaar met verse, lokale ingrediënten.

Bewoners worden sinds 2021 meer betrokken bij het bereiden van de maaltijd, zoals helpen bij het snijden van de groenten, soepballetjes draaien en de groente boodschappen doen. Deze taak is mede onderverdeeld bij de welzijnsmedewerker.

Middelen en maatregelen rond vrijheid & werken aan vrijheidsbevordering

Binnen Huis Convivio wordt hard gewerkt aan vrijheidsbevordering. De deuren in huis zijn altijd open, men kan gaan en staan waar zij willen. In de grote buitenruimte is het veilig voor de bewoners om zelfstandig te wandelen. Dit geeft een gevoel van vrijheid. Onze bewoners zijn niet afhankelijk van medewerkers om naar buiten te gaan. Voor de bewoners die graag een wandeling buiten het huis maken hebben wij een GPS-systeem waarmee we de bewoner kunnen volgen op een mobiele telefoon.

De binnen- en achtertuin is dementie vriendelijk ingericht. Dat betekent dat er veel geuren en kleuren zijn, de looppaden zijn ruim en er is voldoende ruimte om rond te wandelen.

In 2022 wordt gekeken naar een specifiek plan/protocol voor de Wet Zorg en Dwang. De directie heeft in 2021 een congres bijgewoond over Wet Zorg en Dwang. Het management heeft hier veel over geleerd, er is bruikbare informatie opgedaan voor Huis Convivio. Een van de kernwaarden van Convivio is leven in vrijheid waardoor we geen vrijheid beperkende maatregelen inzetten. In 2021 zijn ook geen beperkende maatregelen ingezet. Er wordt wel domotica ingezet om de vrijheid en veiligheid te vergroten. Voorbeelden hiervan zijn de inzet van een spotter en bed sensoren op iedere kamer.

In 2022 staat op de planning om het team een verdiepingsslag te geven over de wet zorg en dwang en leven in vrijheid. Ook wordt er verder gezocht naar interventies met betrekking tot domotica zoals de inzet van een slaaprobot. Deze middelen voorkomen de inzet van slaapmedicatie.

Vooruitblik 2022:

- Training medewerkers op het gebied van wet zorg en dwang en leven in vrijheid.
- De samenwerking met de apotheek en huisarts krijgt een boost door de medicatie review en digitaliseren van het geven van medicatie.

4.4 Leren en ontwikkelen

Wat vraagt het kwaliteitskader?

Om de best mogelijke zorg en ondersteuning voor bewoners van Huis Convivio te realiseren is het nodig om permanent te blijven leren en ontwikkelen. Dat geldt voor alle betrokkenen: medewerkers, vrijwilligers, de organisatie en haar samenwerkingspartners. Door te leren van wat beter kan en moet, kunnen verbeteringen een plek krijgen in de dagelijkse routine binnen Huis Convivio. Doordat de zorg- en ondersteuningsvraag van bewoners en de wensen en verwachtingen vanuit de maatschappij voortdurend veranderen, is een permanente leercultuur nodig om daar steeds weer op in te spelen.

Zo doen we dat:

1. Leren van en in de praktijk
2. Leren van elkaar
3. Plannen maken
4. Evalueren en ontwikkelen
5. Inzicht en bijsturen

Leren van en in de praktijk

Leren is een doorlopend proces en vindt voor een groot deel plaats in de dagelijkse praktijk. Huis Convivio zorgt ervoor dat er in de organisatie aandacht en ruimte is om te leren van goede voorbeelden en van fouten, feedback te geven en te ontvangen, met elkaar een dialoog te voeren en zo te werken aan verdere optimalisatie van zorg en ondersteuning, op een manier die recht doet aan ieders verantwoordelijkheden en mogelijkheden.

Medewerkers en de familieraad zijn nauw betrokken bij het verzamelen van de input voor het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag. Zij pikken signalen uit de praktijk op en verbinden die met cijfers en bevindingen uit metingen en rapportages. Zo leveren zij een belangrijke bijdrage aan cyclische en ontwikkelingsgerichte verbetering van zorg en ondersteuning.

In 2021 zijn er diverse projecten opgestart in het kader van leren en ontwikkelen:

- Alle medewerkers hebben een training gekregen over de begeleiding van ouderen met dementie;
- De directeur en manager zorg zijn in 2021 gestart met het opstellen van een leergang met betrekking tot begeleiden van ouderen met dementie. Dit krijgt in 2022 een vervolg;
- De mantelzorgavonden voor familie van bewoners is opgeschoven naar 2022;
- Alle medewerkers die oudste van dienst zijn of nachtdiensten werken hebben een BHV- basis of herhaling cursus aangeboden gekregen;
- Er zijn gesprekken gevoerd met externe leveranciers voor het bevoegd en bekwaam houden van personeel: skillslab en e-learning. Dit krijgt in 2022 een vervolg;
- Nieuwe medewerkers/leerlingen hebben een e-learning medicatie delen aangeboden gekregen.

PPP-zorg: Positive Perception Program

Staat voor:

- Waardevolle zorg
- Merkbaar en meetbaar beter
- Kort cyclisch met snel zichtbaar resultaat
- Altijd maatwerk praktisch en concreet
- Ervaringen van patienten en medewerkers centraal,
- Uitgaan van de verbeterkracht van teams
- Ondersteuning van software die voor je werkt
- Talenten benutten

Sinds 2018 werkt Convivio samen met PPP-zorg om continue te blijven werken aan steeds betere zorg. PPP heeft al diverse trajecten doorlopen bij Convivio. In 2019 is een goed begin gemaakt met het Kwaliteit Verbeter Cyclus traject. 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 stonden de plannen gemaakt in 2019 opnieuw op de planning voor 2021. Ook deze plannen zijn in 2021 opgeschoven naar 2022.

In 2021 heeft er een training plaatsgevonden over het gebruik van hun software: Analyzer. Met deze software kunnen vragenlijsten gecreëerd worden welke ingezet worden bij verbetertrajecten zoals bewonerstevredenheidsonderzoeken. Het kan ook veel kleiner door bijvoorbeeld specifieke vragen te stellen over diverse onderwerpen.

Voor 2022 staat ondersteuning van management op het programma bij PPP. Ook zal gekeken worden of er teamontwikkeling sessies gestart kunnen worden.

Leren van elkaar

Tijdens de pandemie is het lerend netwerk enorm aangesproken. Er is regionaal veel overleg geweest met elkaar over beleid, procedures. Hulpbronnen waar gebruikt van is gemaakt: de beroepsgroep V&VN, RONAZ, GGD, Huisarts. Zorgverbeter.nl, vilans.nl en verenso.nl.

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, contactverzorgende, familie en bewoner.

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

Er is een start gemaakt met een lerend netwerk doordat er kennismaking is geweest met de nieuwe ondernemers van De Herbergier in Tilburg. Daarnaast is de directeur betrokken Dementie Vriendelijke Wijken binnen de Noordhoek en Theresia. Ook sluit Convivio regelmatig aan bij het Alzheimer Café in Tilburg. Met Het Laar is een samenwerking aangegaan in het scholen van de taxi chauffeurs.

Plannen maken

In verband met COVID-19 zijn de kwaliteitsplannen de afgelopen jaren on hold komen te staan. In 2022 zal Convivio aan de slag gaan met een geactualiseerd kwaliteitsplan voor de komende drie jaar, tot en met 2024. Dit plan wordt opgesteld in samenwerking met de familieraad, het bewonerstevredenheidsonderzoek dat in 2022 uitgevoerd wordt, zal de basis vormen voor het plan. Dat kwaliteitsplan beschrijft onder andere de doelgroep in Huis Convivio, de zorgzwaarte, de typen zorg en ondersteuning die verleend worden en de omvang en kwalificatieniveaus van zorgverleners (personeelssamenstelling). In het kwaliteitsplan geeft Convivio een omschrijving en toelichting van beleid en maatregelen op de onderdelen die in de acht hoofdstukken van het kwaliteitskader zijn beschreven. Het kwaliteitsplan wordt geschreven vanuit de bevindingen uit dit kwaliteitsverslag en zal een ontwikkelplan voor de korte- en middellange termijn bevatten. De familieraad wordt betrokken bij het opstellen van het plan waardoor de doelstellingen breed gedragen zullen worden. Ook tijdens de mantelzorgbijeenkomsten zal om input gevraagd worden

Evalueren en ontwikkelen

Door het schrijven van een jaarlijks kwaliteitsverslag blijven de doelstellingen en inhoud ervan up-to-date en wordt er regelmatig geëvalueerd. Dit verslag komt terug op de hoofdstukken en thema's uit het kwaliteitsplan en de kwaliteitskader en omschrijft hoe het met de organisatie gaat.

Inzicht en bijsturen

Manager zorg binnen Huis Convivio maakt gebruik van de Kwaliteitsmonitor binnen het NEDAP ONS systeem. Op deze manier kan zij de risico inventarisatielijsten monitoren, de zorgplannen en inzet vrijheid beperkende maatregelen bijhouden. Vanwege de kleinschaligheid van Huis Convivio staat de manager zorg dicht bij de praktijk waardoor de monitoring heel dichtbij gebeurt en niet alleen uit systemen gehaald hoeft te worden.

Vooruitblik 2022

Leren van en in de praktijk

- Leerlingbegeleiders opleiden en trainen over hoe begeleid je een leerling?
- Examineren leerlingen door erkende examinatoren
- Bevoegd en bekwaam via e-learning met externe partij
- Skilslab opzetten
- Trainingen dementie
- BHV - basis, herhaling en table-top oefeningen
- Klinische les: rapporteren
- Klinische les: wet zorg en dwang
- Klinische lessen specifieke onderwerpen zoals urineweginfectie, tiltechnieken

Leren van elkaar

- Netwerk ROC aanspreken over scholing en kwaliteit van scholing leerlingen
- Uitbreiden netwerk Dementie Vriendelijke Gemeenten
- Versterken relatie met Herbergier en eventuele andere kleinschalige organisaties.

Plannen maken

- Kwaliteitsplan toekomst 2022-2024
- Medicatie veiligheid
- Digitaliseren medicatie delen

Evalueren en ontwikkelen

Beleid welzijn en activiteiten

Inzicht en bijsturen

- Bewonerstevredenheidsonderzoek
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Communicatie families

Hoofdstuk 5. Personeelssamenstelling

Wat vraagt het kwaliteitskader?

De optimale personeelssamenstelling van het team in Huis Convivio laat zich, gezien de steeds veranderende doelgroep en zorgvraag in huis, niet vastleggen in een standaard. De voortdurende veranderende zorgbehoefte vraagt om maatwerk. Scholing en ontwikkeling van medewerkers zijn essentieel om die veranderende vragen adequaat te beantwoorden met de juiste personeelssamenstelling op de zorglocatie.

Het hoofddoel is: goede zorg en welzijn die bijdraagt aan kwaliteit van leven van bewoners. De normen zijn in drie thema's geclusterd:

1. Aandacht, aanwezigheid en toezicht
2. Specifieke kennis en vaardigheden
3. Reflectie, leren en ontwikkelen

Personeelssamenstelling in 2021

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.

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. In april 2021 is Ingeborg Inderfurth als directie-assistent in dienst getreden. Ingeborg heeft een afgeronde HBO opleiding facilitair management en heeft de directie enorm geholpen en versterking gebracht in het hectische jaar 2021.

In de rol als directie-assistent ondersteunt Ingeborg het management op alle gebieden buiten de daadwerkelijke zorg om. Door de komst van de directie-assistent zijn de taken opnieuw verdeeld, is de workload van zowel manager zorg als directeur verlicht waardoor zij meer tijd en ruimte hebben gekregen voor andere zorginhoudelijke taken. Ingeborg houdt zich onder andere bezig met:

- Het opstellen en schrijven van het kwaliteitsplan en verslag
- Tevredenheidsonderzoeken samenstellen en resultaten inzichtelijk maken
- PR - social media
- Kwaliteit
- Externe partijen - leveranciers
- Roosteren van alle teams
- Convivio Thuis
- Verkennen externe scholing trajecten (skills, bevoegd en bekwaam)
- Facilitaire zaken
- Bedrijfshulpverlening
- Personeelszaken
- Leerlingen, stagiaires en contact met scholen en opleiding instanties

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. Het streven is om 5 dagen per week een vrijwilliger te hebben in de middag. Daarnaast start er iedere ochtend één facilitair medewerker die mede het ontbijt verzorgd. 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. Ook kan de medewerker die nachtdienst heeft de huisartsenpost bellen. Ook hebben we een samenwerkingsconvenant met de stichting de Wever inzake het Medisch Zorgteam.

Tijdens iedere dienst is er een oudste van dienst van minimaal niveau 3 aanwezig die verantwoordelijk is voor de uitvoering van zorg en welzijn. In de nachtdienst is een ervaren niveau 2 of leerling verzorgende niveau 3 aanwezig die bezit over de juiste competenties. 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.

5.2 Specifieke kennis en vaardigheden

De meeste medewerkers binnen Huis Convivio hebben een opleiding in de zorg. Dit betreft onder andere verzorgenden (IG), Medewerkers Maatschappelijke Zorg en verpleegkundigen. Verder zijn er medewerkers in opleiding van verzorgende, maatschappelijke zorg en verpleegkunde (niveau 4 en 5). In 2021 waren er zes medewerkers die als contactverzorgende fungeerden voor de families. De gemiddelde leeftijd bedraagt in 2021 38 jaar.

Binnen de flexibele schil werken er oproepkrachten die de opleiding HBO-verpleegkunde volgen. Ook is er in 2021 een medewerker aangenomen die geen zorg achtergrond heeft, maar wel enorm gedreven is in het welzijn van bewoners. Door coaching-on-the-job en de medewerker in zijn kracht zetten hebben we een fijne nieuwe collega in het team mogen verwelkomen.

In 2021 zijn er twee medewerkers gestart met een opleiding tot verzorgende-IG. Eén leerling is inmiddels gestopt en in dienst getreden als zorgondersteuner. De verwachting is dat de andere leerling in februari 2023 haar opleiding behaalt. Deze leerling heeft al aangegeven graag bij Convivio te willen blijven na afronden van de opleiding. In augustus 2021 is een leerling verzorgende-IG overgestapt naar Convivio. Zij verwacht ook in 2023 te slagen voor haar opleiding.

Twee leerlingen: Medewerker Maatschappelijke Zorg en Verpleegkundige, zijn reeds in 2020 met hun opleiding gestart, naar verwachting ronden zij in 2023 hun opleiding af.

In 2022 zullen twee medewerkers, op dit moment niveau 2, starten met de opleiding verzorgende-IG. Door het intern en extern opleiden van onze medewerkers brengen wij onze medewerkers specifieke kennis en vaardigheden bij, wat weer bijdraagt aan een beter zorg en welzijn voor de bewoners.

In oktober 2020 is er een verpleegkundige, niveau 4 in dienst gekomen bij Convivio. Deze persoon is 24 uur per week aanwezig en inzetbaar. Vanwege long-covid gerelateerde klachten is deze medewerker in 2021 helaas ziek uit dienst gegaan. In 2021 is de manager zorg verantwoordelijk geweest voor de medische kennis en achtergrond, 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, tuin- en bloemen onderhoud, kleine klusjes in huis, spelletjes, knutselen, wandelen, boodschappen doen en gesprekjes voeren. De vrijwilligers zijn de kers op de taart voor de bewoners.

5.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

Ieder kwartaal is wordt er een teamoverleg gepland voor alle medewerkers van Huis Convivio. Omdat er 24/7 zorg geleverd wordt, gaat het altijd in overleg wie er aanwezig is, zodoende dat iedereen minimaal driemaal per jaar aanwezig kan zijn.

In verband met diverse uitbraken en maatregelen rondom COVID-19 was het ook in 2021 alle hens aan dek en zijn alle niet-noodzakelijke scholingen en het bijwonen van congressen. Uitgesteld naar 2022. Ook het meelopen bij een collega-organisatie uit het lerend netwerk heeft in 2021 niet plaatsgevonden in verband met COVID-19. In 2021 heeft de directie kennism gemaakt met de nieuwe ondernemers van de Herbergier Tilburg. Deze kennismaking stond in het teken van elkaar leren kennen en netwerken voor de toekomst.

Vanwege het kleinschalige karakter van Huis Convivio worden er geen periodieke competentie- en loopbaan gesprekken gevoerd. De manager zorg staat dicht bij de medewerkers, heeft regelmatig formele en informele gesprekken met de medewerkers en houdt op die manier contact de medewerkers en waar ontwikkelingsmogelijkheden of verzuimrisico's zijn.

Naast BBL, is bij Convivio ook ruimte voor BOL-stagiaires. Dit kan in de richting van zorg zijn, maar ook welzijn. In het schooljaar 2021/2022 zijn er weer diverse stagiaires gestart:

- 1x HBO Social Work - 2^e jaar
- 2x HBO verpleegkunde - 1^e jaar snuffelstage van 8 weken
- 1x MBO medewerker maatschappelijke zorg - 2^e jaar
- 1x MBO Sociaal Cultureel Werk - 3^e jaar
- 1x MBO verpleegkunde - 2^e jaar

5.4 Personeelssamenstelling 2021

Aard van de aanstellingen

In 2021 heeft 56% van de medewerkers een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. Dit komt neer op 13 van de 25 medewerkers.

Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers

Kwalificatieniveau	FTE	Percentage	Opmerkingen
Niveau 1	0	0%	
Niveau 2	2,7	16,6%	
Niveau 3	5,8	35,6%	
Niveau 4	1,1	6,7%	
Niveau 5	1,3	8%	
Niveau 6	0	0%	
Behandelaren	0	0%	Convivio maakt gebruik van externen zoals huisarts, psycholoog, logopedist, pedicure
Overig zorgpersoneel	3	18,4%	
Leerlingen	1,6	9,8%	

Ziekteverzuim, in- door- en uitstroom en ratio personeelskosten/opbrengsten

In 2021 zijn er in totaal 38 ziekmeldingen geweest. Dat is een frequentie van 1.52 per medewerker. In onderstaande tabel zijn diverse kengetallen zichtbaar gemaakt over de personeelssamenstelling in 2021:

	2021
Aantal medewerkers in dienst	25
Aantal FTE	16,3
Aantal FTE inzet uitzendbureau	0,5
FTE per client	1
Man/vrouw	15/85
Vrijwilligers	5
Deeltijdfactor	0,7
Gemiddelde leeftijd	38,7
Aantal openstaande vacatures	2
Instroom nieuwe medewerkers	44%
Uitstroom medewerkers	13%
Waarvan pensioen	0%
Doorstroom	0%
Aantal stagiaires	6
Aantal leerlingen	5
Ziekteverzuim	5%

Plannen 2022:

- Structureren beleid werken en leren - leerlingen Huis Convivio
- Structureren scholing organisatie breed
- Terugdringen langdurig ziekteverzuim
- Teamontwikkeling
- Verbetercyclus op orde brengen
- Bestellen verbeterbord

Hoofdstuk 6. Gebruik van hulpbronnen

Wat vraagt het kwaliteitskader?

Huis Convivio staat niet op zichzelf. Er zijn veel ontwikkelingen, factoren en innovaties die invloed hebben op het functioneren van de organisatie. We vatten die samen onder de noemer ‘Hulpbronnen, omgeving en context’. Door deze tijdig te identificeren en te doorgronden kunnen de organisatie en de medewerkers er zodanig op inspelen dat zij bijdragen aan kwaliteit van leven van de bewoners en kwaliteit van het werk van de medewerkers. In het kwaliteitsplan wordt beschreven hoe hulpbronnen, omgeving en context een rol spelen in de organisatie en haar werkveld. Uitgangspunt daarbij is dat het gebruik ervan helpend moet zijn om de kwaliteit van leven en kwaliteit van werken te versterken.

6.1 Gebouwde omgeving

Het vastgoed is in 2021 verkocht aan een andere investeerder, maar is in dezelfde staat gebleven als de jaren ervoor. De gebouwde omgeving is niet veranderd. Wel staan er een aantal onderhoudskwesties op de agenda:

- Vervangen CV-ketel nieuwbouw gedeelte. Deze installatie is uitgesteld is naar 2022 vanwege het koude weer.
- Schilderwerk buiten. Is uitgesteld naar 2022 in verband COVID-19.
- Klein onderhoud. Klein onderhoud wordt uitgevoerd door vrijwilligers of door externe partijen.

Door de verkoop van het pand is er contact gelegd met de nieuwe eigenaar. Deze eigenaar is zeer toegankelijk en professioneel waardoor de staat van het pand ook verbeterd is.

De Stichting Vrienden van Convivio heeft als doel gesteld om in 2021 de binnentuin van Huis Convivio op te knappen. De inzamelingsactie is in 2021 een groot succes geweest waardoor de stichting verwacht dat de binnentuin in 2022 opgeknapt kan worden.

6.2 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. 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.

Verder zijn de volgende hulpmiddelen in Huis Convivio beschikbaar:

- Toilet verhoger
- Glijlakens
- Valmatten
- Bed beugels
- Muur beugels
- Bed sensoren
- Spotter
- Transferrolstoel

Het onderhoud wordt uitgevoerd door Medipoint. Zij zijn ook eigenaar van de hulpmiddelen. We werken ook samen met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Omdat je bij Huis Convivio woont zoals thuis, worden hulpmiddelen geleend of gehuurd bij Medipoint en sommige hulpmiddelen die langdurig ingezet moeten worden, worden via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning geregeld. Bijvoorbeeld tilliften en comfort (kantel) rolstoelen.

6.3 Facilitaire zaken

Huis Convivio heeft de Facilitaire taken sinds april 2021 ondergebracht bij de directie-assistent die een facilitaire achtergrond heeft. We hebben een vrijwilliger die huismeestertaken uitvoert en die gebeld kan worden bij lekkages en 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 2021 heeft de manager zorg samen met een aantal medewerkers de herhalingscursus gevolgd voor beheerder Brandmeldinstallatie. Deze medewerkers blijven nu de maandelijkse en drie maandelijkse taken uitvoeren. Storingen, onderhoud en certificeren is belegd bij Blicon door middel van een contract.

6.4 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 opnieuw een flinke impact gehad op de financiële situatie. Er zijn veel extra kosten gemaakt. Denk hierbij aan de aanschaf van persoonlijke beschermingsmiddelen, zelftesten, de inzet van extra zorgpersoneel, leegstand als gevolg van overlijden, 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.

6.5 Professionele relaties en samenwerking overeenkomsten

Alle bewoners zijn patiënt van onze eigen huisartsengroep. Met deze huisartsengroep verloopt de samenwerking 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 specialist ouderengeneeskunde 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 COVID-19 is veel samengewerkt met het lerend netwerk, online en binnen de regio Tilburg. Hulpbronnen waar gebruikt van is gemaakt: de beroepsvereniging voor verpleegkundigen en

verzorgenden (V&VN), Regionaal overleg niet acute zorg (RONAZ), Branchevereniging kleinschalige zorg (BVKZ), Geestelijke Gezondheidsdienst (GGD), Huisarts. Kennispleinen: Zorgvoorbeter.nl, vilans.nl en verenso.nl.

6.6 E-health

Door de inzet van E-health hulpmiddelen vergroten we het leven in vrijheid voor onze bewoners. De inzet van technologie in de zorg is een hulpmiddel is en geen vervanging van persoonlijke, warme zorg.

In 2021 hebben we gebruik gemaakt van Skype tijdens de COVID-19 uitbraak. We maken gebruik van de Braintrainer. Naast het bed hebben alle bewoners een paniekknop. Op die manier zijn de bewoners altijd in beeld en kunnen ze de medewerkers te allen tijde bereiken.

Voor een van de bewoners die graag buiten wandelt is dwaaldetectie aangeschaft door de familie. Op die manier kun je op afstand volgen waar de bewoner op dat moment is.

Er zijn knuffeldieren die op maat ingezet kunnen worden bij sommige bewoners.

De televisie in de huiskamer heeft een andere plek gekregen en er is een Chromecast aangeschaft. Op die manier kun je interactief/digitaal een snoezel of andere omgeving creëren. Je kunt bijvoorbeeld een open haard simuleren, of een aquarium, natuurbeelden. Een en ander afhankelijk van de wens en interesse van de bewoners. Het werken met beeld (met of zonder geluid) zijn prikkels die rustgevend kunnen werken voor de bewoners. in de zomer wordt hier uiteraard minder gebruik van gemaakt.

Vooruitblik 2022:

- Digitaliseren medicatie toediening
- Onderzoeken digitale hulpmiddelen zoals slaaprobot, beleef tv, Qwiek-up

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.

Tijdens dit opnieuw, 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.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heeft in 2021 geen inspectiebezoeken Huis Convivio gebracht. Er is telefonisch contact tussen de IGJ en de directie geweest, gericht op de vraagstukken en de continuïteit rondom de COVID-19-pandemie. Dit gesprek is als prettig en constructief ervaren, waarbij gezamenlijk naar goede oplossingen is gezocht.

De arbeidsmarkt blijft de komende jaren onze allergrootste uitdaging. Hier zullen wij maximale aandacht aan blijven besteden, waarbij we ons ook realiseren dat we uiteindelijk de zorgkloof die ontstaat niet volledig kunnen dichten en het dus ook vraagt om “anders denken”.

De ervaringen en meningen van bewoners en hun naasten zijn een onmisbare informatiebron voor de evaluatie van onze zorg en ondersteuning. In 2021 heeft Convivio een 9.0 gescoord via Zorgkaartnederland.nl Een kleine greep uit de feedback die wij in 2021 hebben mogen ontvangen:

“Convivio biedt zorg op maat. Er wordt individueel nauwkeurig gekeken naar wat de behoefte van de bewoner is. Dit wordt ingezet en aangeboden. Door het kleinschalig wonen wordt een huiselijke sfeer gecreëerd. Personeel is bekwaam en goed opgeleid. Ze hebben gedegen kennis van dementie en weten heel goed hierop in te spelen. Een luisterend oor voor de familie. Het geeft mij een enorme rust om te weten dat degene die mij zo dierbaar is, in hele goede handen is.”

“Mijn moeder is erg warm en liefdevol verzorgd in Huis Convivio. Ze had nergens beter kunnen wonen in de laatste fase van haar leven.”

Op Google Maps krijgt Huis Convivio een beoordeling van 4,8 uit 5,0.

In 2022 zal er gestart worden met het uitvoeren van een bewonerstevredenheidsonderzoek. Op die manier hopen wij nog meer informatie te vergaren over de tevredenheid van onze bewoners en hun families zodat wij ons continue kunnen blijven verbeteren en nog betere zorg en welzijn kunnen gaan en blijven leveren in de toekomst.

Elleke Inderfurth
Directeur Convivio Zorg
April 2022