

Kwaliteitsjaarverslag 2020

Ter Wal Woonzorg BV



Lepelstraat, mei 2021

Inhoudsopgave

	p.
1. Inleiding	3.
2. De organisatie	3.
2.1. De bewoners	4.
2.2. Dagbesteding	5.
2.3. Bewonerstevredenheidsonderzoek	5.
3. Kwaliteitsthema's	6.
3.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6.
3.2. Wonen en welzijn	7.
3.3. Veiligheid	8.
3.4. Leren en verbeteren van kwaliteit	12.
3.5. Leiderschap, governance en management	13.
3.6. Personeelssamenstelling	13.
3.7. Gebruik van hulpbronnen	15.
3.8. Gebruik van informatie	15.
4. Vooruitblik 2021	16.

1. Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarverslag 2020 van Ter Wal Woonzorg BV (hierna te noemen: Ter Wal).

Terugkijken op 2020 betekent met name terugkijken op een jaar dat in het teken staat van Covid-19. Ondanks alle waarschuwingen dat een pandemie zou kunnen uitbreken, was bijna niemand voorbereid op de effecten van een virusuitbraak. Heeft Ter Wal nog het geluk de eerste uitbraak in het voorjaar zonder besmettingen door te komen, bij de tweede uitbraak in het najaar worden ook de bewoners en medewerkers van onze organisatie getroffen door het virus.

De uitbraak van Covid-19 in het voorjaar van 2020 leidt in eerste instantie tot (vervroegde) sluiting van de dagbesteding, het bezoek aan bewoners wordt sterk aan banden gelegd en vrijwilligers zijn tijdelijk niet meer welkom. Dit alles conform de landelijke richtlijnen. Gelukkig kan na verloop van tijd het leven in Ter Wal, met de nodige aanpassingen, weer op gang komen. Op het gebied van kwaliteit is de virusuitbraak aanleiding de bestaande richtlijnen betreffende onder meer hygiëne opnieuw onder de loep te nemen, waar nodig aan te passen en (hernieuwd) onder de aandacht van de medewerkers te brengen. Daarnaast wordt contact gezocht met instanties als de GGD en wordt in het Lerend Netwerk uitgebreid aandacht besteed aan het handelen tijdens een virusuitbraak.

Ondanks een jaar met niet-voorzien hindernissen, kunnen we terugkijken op een kwalitatief geslaagd jaar. Vele geplande (verbeter)acties hebben ondanks alles doorgang kunnen vinden, in het geheel of op aangepaste wijze. Dit kwaliteitsjaarverslag toont u de inspanningen en resultaten van het afgelopen jaar en blikkt vooruit naar 2021.

2. De organisatie

De missie van Ter Wal is 'Een huis zoals thuis; er zijn met zorg voor zelfstandige mensen'. Hierbij wordt de bewoner centraal gesteld in alle opzichten; de bewoner houdt de regie over zijn/haar leven. Ter Wal draagt zorg voor het creëren van een huiselijke sfeer, het aanstellen van voldoende en voldoende gekwalificeerde medewerkers en het leveren van een zorgaanbod afgestemd op de wensen en behoeften van de bewoner (zorg op maat).

De visie is 'Wij stellen de bewoner centraal en niet zijn beperking. Wij richten ons vooral op de mogelijkheden van iedere individuele bewoner en bevorderen de zelfstandigheid die ieder mens van nature wil behouden. Wij werken zoveel mogelijk zelfstandig, ieder met zijn eigen individuele bijdrage, samen verantwoordelijk en creëren met elkaar een leefomgeving waarin een ieder zich kan ontplooiën, met respect voor elkaar, in een omgeving die de thuissituatie zo dicht mogelijk benadert.'

Zowel de missie als de visie komen duidelijk naar voren in de leidende kernbegrippen. Deze zijn kleinschaligheid, persoonlijkheid, passie, inzet en betrokkenheid.

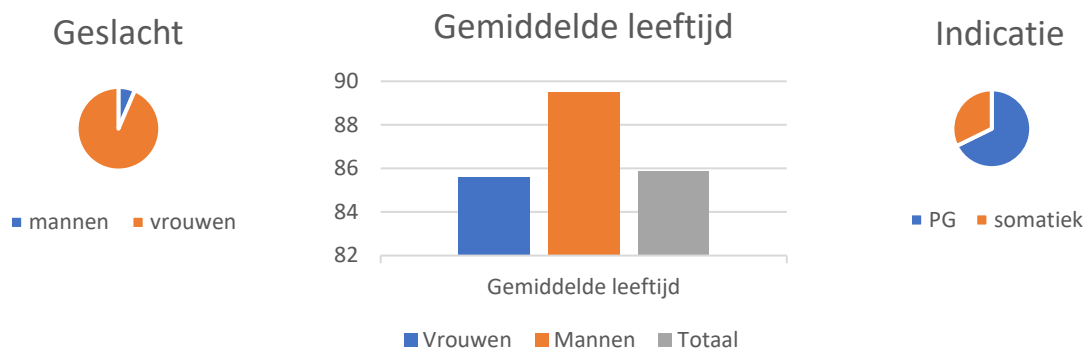
2.1. De bewoners

Ter Wal is een kleinschalige particuliere zorgvoorziening met 23 appartementen. Hiervan zijn 2 appartementen bedoeld voor bewoning door (echt)paren, waardoor er woonruimte is voor maximaal 25 bewoners met een indicatie op basis van de Wet Langdurige Zorg (WLZ).

De organisatie richt zich met name op bewoners met een somatische en/of psychogeriatrische aandoening. Daarnaast kan Ter Wal ook hulp bieden bij een tijdelijk verblijf na een ziekenhuisopname of bij het bieden van terminale zorg. In 2020 hebben geen kortdurende opnames in dit kader plaatsgevonden.

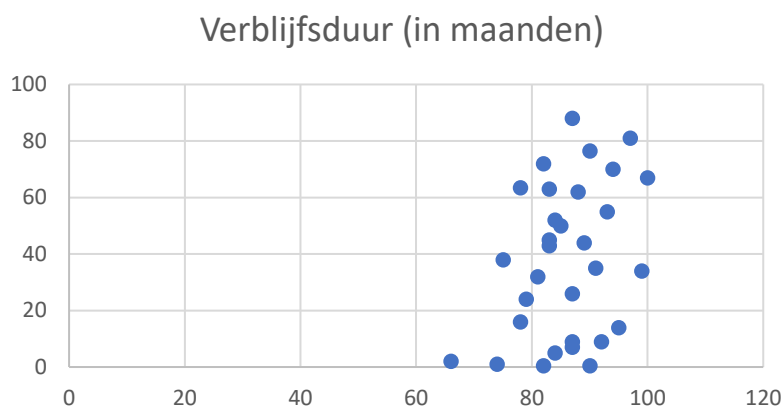
In 2020 zijn in totaal 31 bewoners woonachtig in Ter Wal, waarvan 2 mannen en 29 vrouwen. De gemiddelde leeftijd is 85,9 jaar (mannen zijn gemiddeld 89,5 jaar oud, vrouwen 85,6 jaar).

Van de bewoners is 68 % opgenomen met een psychogeriatrische indicatie, 32 % van de bewoners beschikt over een somatische indicatie.



In 2020 hebben 8 nieuwe opnames plaatsgevonden, 7 bewoners zijn overleden. Slechts 1 bewoner is overleden aan de gevolgen van Covid-19; deze bewoner was op hoge leeftijd en al geruime tijd ernstig ziek.

De gemiddelde verblijfsduur is 3 jaar en 2 maanden (38,2 maanden).



X-as: leeftijd

Y-as: verblijfsduur in maanden

2.2. Dagbesteding

Tot medio 2020 werd in Ter Wal dagbesteding geboden. Onder meer vanwege uitbreiding van het aanbod in de regio is in 2019 besloten de dagbesteding te beëindigen. Op 1 juni 2020 is Ter Wal formeel gestopt met deze vorm van zorgverlening. In samenspraak met de Gemeente Bergen op Zoom is voor de cliënten van Ter Wal een andere organisatie met dagbesteding gezocht. Voorwaarde was dat zij meteen in konden stromen.

De medewerkers van de dagbesteding zijn elders in Ter Wal ingezet en 1 medewerker heeft de organisatie verlaten.

Vanwege Covid-19 is de mogelijkheid tot dagbesteding in maart 2020 reeds stopgezet. Ook elders was dit het geval, waardoor de 5 cliënten van Ter Wal pas later in het jaar gebruik zijn gaan maken van dagbesteding elders.

In 2020 hebben 5 personen (4 vrouwen en 1 man) gebruikt gemaakt van de dagbesteding. Zij hebben (peildatum 01-06-2020) gemiddeld 2 jaar en 10 maanden gebruik gemaakt van deze vorm van zorgverlening (34,7 maanden).

Dagbesteding



2.3. Bewonerstevredenheidsonderzoek

Lopende van oktober 2018 - januari 2021 wordt periodiek een bewonerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In januari 2020 heeft een onderzoek plaatsgevonden met een respons van 70%, een 8,8 als gemiddeld cijfer en een NPS (Net Promoter Score) van 68,8.

	Maart 2019	Januari 2020
Respons	76%	70%
Gemiddeld cijfer	8,4	8,8
NPS	43,8	68,8

In de periode december 2020 – januari 2021 heeft wederom een periodiek bewonerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De resultaten daarvan worden in 2021 verwacht.

3. Kwaliteitsthema's

3.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Eén van de kernbegrippen van Ter Wal is 'persoonlijk', wat onder meer betekent dat niet de zorgverlener of behandelaar bepaalt wat noodzakelijk is, maar de bewoner zelf. De wensen en verlangens van de bewoner zijn het uitgangspunt en de kleinschalige opzet van Ter Wal biedt de mogelijkheid om, met behoud van cultuur en eigen leefstijl, de beoogde kwaliteit van leven, wonen en zorg zoveel als mogelijk te realiseren.

3.1.1. *Compassie*

Onder compassie verstaan wij als Ter Wal dat de bewoner nabijheid ervaart, vertrouwen krijgt en aandacht en begrip ontvangt. In het Zorgleefplan staat van iedere bewoner het sociale netwerk beschreven. Tijdens de bespreking van het Zorgleefplan wordt dit geactualiseerd.

3.1.2. *Uniek zijn*

De bewoner wordt gezien in zijn/haar eigen context, heeft een eigen identiteit en we benaderen de ander altijd met respect. Hiertoe is het van belang dat we de bewoner kennen en dat deze kennis is geborgd, zodat we weten wat belangrijk is (onder meer op het gebied van levensbeschouwing en zingeving), wat de wensen en behoeften zijn en waar mogelijkheden en beperkingen liggen.

Samen met de bewoner en/of diens naaste wordt de levensgeschiedenis besproken en beschreven door gebruik te maken van het handboek 'Spreken over vergeten'.

Om ook bewoners met (mogelijk) psychiatrische problematiek te kunnen ondersteunen, zijn de medewerkers door deskundige getraind in het herkennen en omgaan met bewoners met onbegrepen gedrag.

3.1.3. *Autonomie*

De bewoner wordt in staat gesteld zoveel als mogelijk de eigen regie over het leven en persoonlijk welbevinden te voeren, ook in de laatste levensfase. Voor Ter Wal is de autonomie van de bewoner altijd een belangrijk uitgangspunt geweest en ook in 2020 is hier, bij het toepassen van de Covid-19 maatregelen, aandacht voor geweest.

De wensen van de bewoner worden opgenomen in het Zorgleefplan en actief gedeeld met de naasten en betrokken medewerkers. De wensen worden periodiek geëvalueerd en zijn op ieder moment aanpasbaar.

De richtlijnen van palliatieve zorg worden, indien nodig, gevolgd.

3.1.4. Zorgdoelen

Iedere bewoner beschikt over een actueel en ondertekend Zorgleefplan op basis van de 4 leefdomeinen, opgesteld in samenspraak met de bewoner en eventuele naasten (contactpersoon). In dit Zorgleefplan zijn de afspraken en doelen ten aanzien van de zorg en ondersteuning vastgelegd. Afspraken betreffende de medische behandeling worden met de huisarts gemaakt.

Binnen 24 uur na opname beschikt de bewoner over een concept Zorgleefplan, waarin tenminste is opgenomen de medicatie, dieetwensen en de primaire hulpvraag. Ook de contactgegevens van de eerste contactpersoon en de gewenste handelwijze bij calamiteiten (onder meer de wens betreffende reanimatie) worden middels een profiel vragenlijst vastgelegd.

In 2020 is gestart met het werken met 'episodes'. In de praktijk bleek dat medewerkers veranderingen zagen bij een bewoner die niet duidelijk in beeld konden worden gebracht. De veranderingen zijn te wisselvallig of niet duidelijk genoeg om op te nemen in het Zorgleefplan of dagkaart. Er is gekozen om deze veranderingen gedurende maximaal 6 weken te rapporteren onder een 'episode' waardoor uiteindelijk het te volgen beleid beter in kaart kan worden gebracht. De dagkaart wordt gebruikt in die situaties waar een probleem niet (langer) om een oplossing vraagt. De afgesproken zorg wordt per dagdeel te beschreven, conform de 4 domeinen van het Zorgleefplan.

Na extra aandacht voor risicosignalering in de voorliggende jaren, beschikt in 2020 iedere bewoner over een volledige en actuele risicosignalering, opgenomen in het Zorgleefplan. Iedere 6 maanden wordt deze opnieuw ingevuld en/of bij verandering in de gezondheid van een bewoner. Er wordt onder meer gekeken naar de voedingsstatus, valrisico, mogelijke depressie, medicatieveiligheid, decubitus, incontinentie, mondzorg, delier, oog- en oorproblemen, eenzaamheid en slikproblemen.

Er wordt gewerkt met een digitale kwaliteitsmonitor, waardoor wekelijks controle plaatsvindt op aanwezigheid, volledigheid en actualiteit van alle bewonersgebonden documenten.

De medewerkers werken samen als multidisciplinair team, zijn bekend met het zorg- en behandelproces van de bewoner en hebben inzage in het Zorgleefplan.

Er is continu aandacht voor het methodisch werken, waarbij de doelen worden geformuleerd volgens de SMART-methode en de rapportage plaatsvindt via de SOAP-methode. Een aandachtsfunctionaris Rapportage houdt toezicht op dit proces.

Medewerkers worden in staat gesteld zich deze methode eigen te maken, zowel via training-on-the-job als via E-learning.

3.2. Wonen en welzijn

Aandacht voor de woonomgeving, de individuele wensen van de bewoners, goede zorg en op het individu afgestemde activiteiten vormen de basis van de zorg van Ter Wal.

Tijdens de Covid-19 uitbraak is extra aandacht geweest voor de wijze waarop de verplichte maatregelen konden worden geïmplementeerd met oog voor het wonen en welzijn van de bewoners. In samenspraak met onder meer GGD en de bewonersraad zijn aparte zogenaamde 'Corona-afdelingen' gecreëerd (zowel PG als somatiek) met bijbehorende 'schone' en 'vieze' routes.

3.2.1. Zingeving

Door de medewerkers van Ter Wal wordt ruime aandacht besteed aan zingevingsvragen van de bewoners. Zij staan open voor directe vragen en zijn er op getraind bepaalde signalen te herkennen. Zo mogelijk handelen zij zelf of schakelen zij een deskundige in.

Met vertegenwoordigers van zowel rooms-katholieke als protestantse signatuur zijn vaste afspraken gemaakt. Deze mogelijkheid bestaat ook voor andere religieuze gezindten.

Indien een bewoner zich geestelijk niet prettig voelt, kan de hulp van een psycholoog worden ingeschakeld.

3.2.2. Zinnvolle dagbesteding

Ter Wal stelt de bewoner centraal en speelt, zoveel als mogelijk, in op de wensen en behoeften van de individuele bewoner. Een team gediplomeerde activiteitenbegeleiders draagt zorg voor een zinnvolle dagbesteding, passend bij de bewoner. Er worden zowel individuele als groepsactiviteiten georganiseerd, waarbij er naar behoefte begeleiding kan worden geboden door een professional en/of vrijwilliger. In 2020 was het niet mogelijk alle activiteiten als gebruikelijk uit te voeren. Er is gezocht naar wat wel kon en dankzij de inventiviteit van medewerkers en familie was het mogelijk de bewoners toch (aangepaste) activiteiten aan te bieden.

3.2.3. Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding

Een belangrijk aspect van wonen in Ter Wal is dat een bewoner zichzelf kan zijn, ook qua uiterlijk. De medewerkers staan open voor de wens van de bewoner (en diens naasten) om er verzorgd en 'net als altijd' uit te zien en laten zich bij de lichamelijke verzorging leiden door deze wensen.

Met de bewoner en/of diens naaste worden afspraken gemaakt over de verzorging van de was, zowel het beddengoed als de onder- en bovenkleding. Tevens worden er afspraken gemaakt over dagelijks onderhoud en eventuele reparatie van een bril, gehoorapparaat of kunstgebit.

3.2.4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Betrokkenheid van familie is van het grootste belang voor de bewoners van Ter Wal. Niet alleen ervaart de bewoner de nabijheid van familie als warm en betrokken, men laat de bewoner ook deel uitmaken van een leven 'buiten' Ter Wal.

Voor de organisatie is de betrokkenheid van familie een bron van informatie, zeker in die gevallen wanneer de bewoner zich onvoldoende kan uiten. In het Huishoudelijk Reglement wordt onder meer de participatie door naasten en vrijwilligers beschreven.

Een hecht team van ca. 10 vrijwilligers ondersteunt de professionele krachten, onder meer bij het organiseren en uitvoeren van activiteiten. Zij worden actief aangemoedigd trainingen te volgen en informatiebijeenkomsten te bezoeken.

In 2020 mochten de bewoners tijdelijk geen bezoek ontvangen en konden vanwege Covid-19 niet alle vrijwilligers worden ingezet. Tijdens de eerste golf zijn alle vrijwilligerstaken gestopt, maar al vrij snel hebben 4 vrijwilligers (voorzien van beschermende kleding) hun taken weer opgepakt. Voor de bewoners was dit een belangrijke aspect in hun welbevinden.

3.2.5. Wooncomfort

Iedere bewoner beschikt over een eigen kamer die hij/zij naar eigen smaak kan inrichten. Hierbij worden wel adviezen gegeven inzake de veiligheidsrisico's. Daarnaast is er een aantal openbare ruimtes waar de bewoner gebruik van kan maken.

Het gehele gebouw en de buitenruimtes zijn volledig rolstoeltoegankelijk.

Dagelijks bereiden professionele koks een verse maaltijd die gezamenlijk door de bewoners wordt genuttigd, tenzij men eten op de eigen kamer prefereert. Er is bekend wat de bewoners wel/niet lekker vinden en daar wordt bij de samenstelling van het menu rekening mee gehouden. Er is altijd keuze uit meerdere soorten groenten. De kok stelt het menu samen; de bewoners hebben hierbij inbreng. Na afloop van iedere maaltijd vraagt de kok persoonlijk de bevindingen aan de bewoners. De koks werken volgens de Hygiëncode voor de Voedingsverzorging in Woonvormen; deze code wordt periodiek besproken in het koksoverleg en eventuele verbeterpunten worden teruggekoppeld naar het teamoverleg.

3.3. Veiligheid

Ten aanzien van basisveiligheid hanteert Ter Wal een aantal indicatoren waaronder medicatieveiligheid, decubituspreventie, mondzorg, inzet onvrijwillige maatregelen, advance care planning en aandacht voor eten en drinken. Er vindt, na een nulmeting bij opname, periodieke monitoring plaats van onder meer (huid)letsel, voedingstoestand, valrisico, mondzorg en incontinentie bij alle bewoners. In dit hoofdstuk wordt een aantal van deze indicatoren nader belicht.

Daarnaast zijn er gebieden waarop het veiligheidsaspect expliciet van toepassing is. Hierbij valt onder meer te denken aan zorginhoudelijke veiligheid, veiligheid van hulpmiddelen, brandveiligheid, hygiëne, bedrijfshulpverlening (BHV), de aanwezigheid van een ontruimingsplan en voedsel- en drinkwaterveiligheid.

Sinds 2019 beschikt Ter Wal over een gediplomeerd Preventiemedewerker.

In het kader van Covid-19 zal in de nabije toekomst een regionale Werkgroep Infectie Preventie worden opgezet.

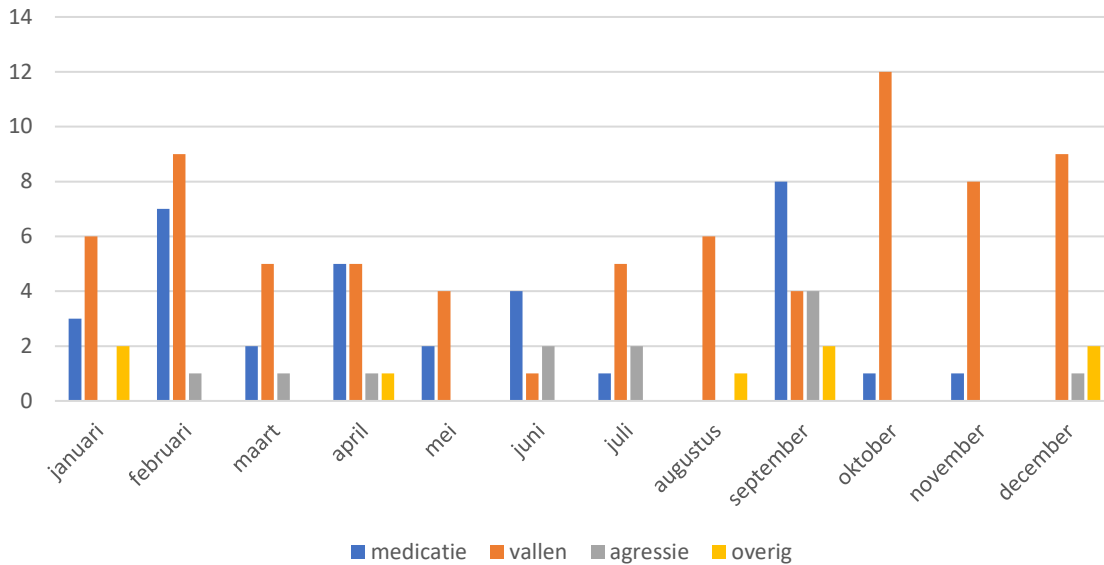
Ter Wal streeft continu naar verbetering van de meldcultuur van (bijna)incidenten, waaronder incidenten betreffende medicatie, vallen en agressie.

In 2020 is de MIC-commissie 1x per 6 weken samengekomen om de meldingen te bespreken, te analyseren en zo nodig actie te ondernemen. De resultaten worden structureel besproken in het teamoverleg.

Door verwerking van de maand- en kwartaalcijfers is het mogelijk een duidelijke trendanalyse te maken, hetgeen een doelstelling was voor 2020. Daarnaast is aandacht besteed aan de verbetering van het meldformulier. Hierover is contact met Nedap. Dit aandachtspunt zal in 2021 een vervolg krijgen.

De leden van de MIC-commissie hebben in de periode 2019/2020 de training 'Prisma light-methode' gevolgd en deze in 2 situaties in 2020 gebruikt. Dit zal in 2021 worden gecontinueerd.

MIC meldingen 2020



3.3.1. Medicatieveiligheid

In 2019 is in samenwerking met de apotheek een Geneesmiddelenprotocol opgesteld, conform de criteria van de 'Veilige principes in de medicatieketen'. In 2020 is hieraan een vervolg gegeven door invoering van een digitaal medicatiesysteem in Ons Nedap. Gedurende het jaar is het gebruik van dit systeem geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Evaluatie heeft onder meer geleid tot aanpassing van het medicatiebeleid en het verzoek aan Nedap de software aan te passen. In 2021 zal aan dit proces verder voortgang worden gegeven. Zichtbaar is inmiddels dat het aantal medicatiefouten door medewerkers van ter Wal afneemt. Echter, door de apotheek worden met regelmaat fouten gemaakt, waarvan melding wordt gemaakt.

Op advies van de MIC-commissie is herhaald gekeken naar het inwerkingschema van nieuwe medewerkers met het oog op de medicatieveiligheid. Hierop is door het management actie ondernomen door in het Handboek Kwaliteit een inwerkingschema op te nemen met expliciete aandacht voor de afspraken betreffende het medicatiedelen. Daarnaast zijn de werkafspraken met betrekking tot medicatieveiligheid (opnieuw) vastgelegd en met alle medewerkers besproken.

3.3.2. Valpreventie

Uit de analyse van de MIC-meldingen blijkt dat er met name gedurende het laatste kwartaal van 2020 sprake is van een opvallende toename van het aantal valincidenten. De MIC-commissie heeft deze incidenten besproken, geanalyseerd en aanbevelingen gedaan. Oorzaak is de achteruitgang van een (beperkt) aantal bewoners. Eind 2020 is een verbeterplan aangaande valpreventie gemaakt, dat in 2021 zal worden uitgevoerd.

3.3.3. Decubituspreventie

In het kader van de risicosignalering wordt bij bewoners een decubituspreventieonderzoek uitgevoerd. Indien er sprake is van (een risico op) decubitus, wordt in samenspraak met de arts en de ergotherapeut actie ondernomen door inzet van voorzorgsmaatregelen (onder meer inzet speciaal materiaal als matrassen en kussens, medicatie, wissellegging of aangepaste voeding).

In voorkomende situaties zal andere expertise (wondverpleegkundige, fysiotherapeut, diëtist) worden ingezet.

In 2020 zijn er 2 bewoners met lichte decubitus, waarvoor een wondverpleegkundige wordt ingezet.

3.3.4. *Mondzorg*

Mondzorg maakt deel uit van de risicosignalering; iedere 6 maanden vindt evaluatie plaats. Medewerkers zijn getraind om alert te zijn op het herkennen van mondzorgproblematiek. Omdat het bezoek aan een tandarts belastend kan zijn voor een bewoner biedt Ter Wal sinds 2020 de mogelijkheid voor een bezoek aan de mondhygiëniste aan huis. Jaarlijks bezoeken de bewoners, met familie, hun eigen tandarts indien zij hun eigen gebit hebben. Voor bewoners met een kunstgebit komt een tandtechniker in Ter Wal.

3.3.5. *Toepassen van onvrijwillige zorg*

In Ter Wal wordt in principe geen onvrijwillige zorg toegepast, maar soms kan het vanuit veiligheidsoverwegingen noodzakelijk zijn. In dat geval worden ze met de grootst mogelijke terughoudendheid en conform de wettelijke kaders toegepast, waarbij wordt gelet op zo min mogelijk impact op het welzijn van de bewoner. In 2020 is de structurele samenwerking met psycholoog en de specialist ouderengeneeskunde voortgezet.

In het verslagjaar hebben 7 bewoners gebruik gemaakt van een sensor. Daarnaast krijgen 4 bewoners rustgevende medicatie, binnen de richtlijnen van Verenso. Deze maatregelen worden elke 2 maanden besproken met de SOG en de psycholoog.

Na advies door de MIC-commissie is de procedure bij inzet van een sensor herzien. Er is meer aandacht voor de registratie en evaluatie bij het gebruik van de sensor.

In 2020 is de Wet Zorg en Dwang (WZD) in werking getreden. Ter Wal was hierop voorbereid en alle medewerkers hebben via het ROC, Lerend Netwerk en E-learning de cursus WZD gedaan. Intern is een registratieformulier ontwikkeld en daarnaast worden de ontwikkelingen over toepassing in Nedap nauw gevolgd. In 2020 is hiervan geen gebruik gemaakt.

3.3.6. *Advance Care Planning*

Ter Wal acht het, mede gezien haar uitgangspunten, van groot belang de wensen en behoeften van de bewoners te kennen. Naast de wensen en behoeften betreffende de dagelijkse gang van zaken, geldt dit ook voor onderwerpen als medische behandeling, reanimatie en levenseinde in het algemeen.

De wensen van de bewoner worden bij opname besproken en vastgelegd in het Zorgleefplan. Vervolgens worden deze onderwerpen tenminste 2 maal per jaar (of vaker indien nodig) besproken en zo nodig aangepast in het Zorgleefplan.

Indien een bewoner wordt opgenomen in het ziekenhuis gaan, naast de bewonersoverdracht, ook een actueel medicatieoverzicht en een kopie van het medisch beleid mee, met daarin opgenomen de wensen van de bewoner.

3.3.7. Eten en drinken

In de visie van Ter Wal neemt eten en drinken een belangrijke plaats in en er wordt dan ook dagelijks vers gekookt in de eigen keuken met lokale producten.

De wensen, behoeften en voorkeuren van de bewoners staan beschreven in het Zorgleefplan met daaraan gekoppeld een Dagkaart. Aan de hand van de 4 domeinen, staat op de Dagkaart vermeld of de bewoner hulp nodig heeft bij de maaltijden, eventuele restricties qua voedingsstoffen of hoeveelheid en de behoefte aan tussendoortjes.

Bij de risicosignalering is er aandacht voor slikproblemen en zo nodig wordt een diëtist of logopedist ingeschakeld. Deze kan ook ingeschakeld worden als er sprake is van (dreigend) over- of ondergewicht.

3.3.8. Ziekenhuisopnamen

Er vindt registratie en analyse plaats van de acute ziekenhuisopnamen. Het gaat hierbij om opnamen vanwege een (heup)fractuur, urineweg- of luchtweginfectie, delier, CVA of onbegrepen gedrag. De eigen registratie wordt aangevuld met teruggekoppelde bevindingen van de Spoedeisende Hulp en wordt besproken met de medewerkers en/of in het Lerend Netwerk. Bespreking van de verkregen gegevens vindt iedere 6 maanden plaats

In 2020 heeft geen ziekenhuisopname plaatsgevonden.

3.4. Leren en verbeteren kwaliteit

Het belang van kwaliteit binnen Ter Wal heeft zich de afgelopen jaren doorontwikkeld. Van hoge kwaliteit bij de uitvoering van werkzaamheden bij de start tot een beleidsmatige aanpak vandaag de dag. Het kwaliteitsbeleid is geborgd waarbij de PDCA-cyclus (Plan Do Check Act) volledig tot zijn recht komt.

In 2020 is gestart met het project Waardigheid en Trots om het kwaliteitsbeleid meer kracht bij te zetten. De (anonieme) nulmeting in juni 2020 heeft geleid tot de hoogste score ooit, waar Ter Wal met recht trots op is.

3.4.1. Kwaliteitsmanagementsysteem

Sinds medio 2018 kent Ter Wal een ISO-gecertificeerd kwaliteitssysteem waarin de verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd. Periodiek vinden interne en externe audits plaats ten behoeve van deze certificering. Het afleggen van verantwoording is ingebed in de processen met de daarin vastgelegde taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. In 2021 zal wederom een audit plaatsvinden in het kader van de ISO-certificering.

In 2020 is, net zoals in 2019, gebruik gemaakt van een externe 'deskundige ouderenzorg' (voormalig IGZ-inspecteur) om het kwaliteitsbeleid van afstand te monitoren en te ondersteunen.

3.4.2. Kwaliteitsplan

In samenspraak met de bewonersraad, Raad van Toezicht, medewerkers en directie wordt jaarlijks een kwaliteitsplan opgesteld. In dit kwaliteitsplan worden zowel kortlopende als langlopende thema's opgenomen, die jaarlijks worden geëvalueerd en verantwoord in het kwaliteitsjaarverslag.

De medewerkers worden nauw betrokken bij het tot stand komen van het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitsplan en de evaluatie ervan. In een open klimaat is er ruimte voor kort-cyclische feedback, continue reflectie en dialoog.

3.4.3. Lerend Netwerk

Ter Wal maakt deel uit van het Lerend Netwerk RVW (Riant Verzorgd Wonen), opgericht door en voor kleinschalige particuliere voorzieningen in de ouderenzorg met als doel de kwaliteit van de zorg permanent te monitoren en continu te verbeteren.

Gemiddeld vinden 3 à 4 x per jaar netwerkbijeenkomsten plaats met een plenair deel en ruimte voor samenkomst in kleinere groepen. In 2020 hebben 4 bijeenkomsten online plaatsgevonden; deze waren met name gericht op de leidinggevendenden. Tijdens een bijeenkomst is expliciet aandacht besteed aan de maatregelen betreffende Covid-19 door een externe Infectiepreventiespecialist. Medio 2021 zal het Lerend Netwerk voor alle medewerkers weer worden opgestart.

3.5. Leiderschap, governance en management

Ter Wal hanteert de Zorgbrede Governance Code; zij kent een tweehoofdige directie, met dezelfde bevoegdheden als een Raad van Bestuur, en een Raad van Toezicht. Het Directie/MT-overleg met de Raad van Toezicht vindt 3 keer per jaar plaats.

De toezichthouders hanteren de Governancecode Zorg 2017.

Er is sprake van een open cultuur, waarbij de directie zich ondersteunend, faciliterend en transparant opstelt naar alle zorgverleners, bewoners en naasten. Daarnaast draagt zij de verantwoording voor de organisatie (waaronder een kwalitatief en kwantitatief passend personeelsbestand) en de kwaliteit. Professionele inbreng in het aansturen van de organisatie is geborgd door professionele inhoudelijke kennis in de leiding en aansturing van de organisatie. Sinds 2019 werkt het MT, naast de raamagenda, met een controle-formulier om zo effectief mogelijk 'in control' te blijven.

Binnen Ter Wal is een bewonersraad actief, die wordt gefaciliteerd door de directie. In principe vindt 5 maal per jaar overleg plaats van de bewonersraad met een teamlid. Op verzoek kan een lid van de directie worden gevraagd het overleg bij te wonen.

In 2020 is de bewonersraad actief betrokken bij het beleid inzake Covid-19 en heeft veelvuldig overleg plaatsgevonden. Zo werd na iedere persconferentie van de minister-president gezamenlijk besproken of er maatregelen ingevoerd/versoepeld konden worden. Naast de betrokkenheid bij het ontwikkelen van het beleid, heeft deze werkwijze ook geleid tot een efficiëntere uitvoering van het beleid.

3.6. Personeelssamenstelling

Om goede kwaliteit van zorg te bieden is voldoende kwantitatief en kwalitatief personeel van essentieel belang. De inzet van medewerkers vindt plaats op basis van de zorgzwaarte en zorgbehoefte van cliënten, waarbij de primaire eis is dat er te allen tijde voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is. Daarnaast is altijd een BIG-geregistreerde verpleegkundige binnen 15 minuten ter plaatse en is een arts bereikbaar en oproepbaar.

Ter Wal is een erkend leerbedrijf en ziet het als haar taak personeel te scholen en te laten ontwikkelen. Het aantal stageplaatsen zal, zo mogelijk, worden uitgebreid.

Jaarlijks wordt scholieren de mogelijkheid geboden hun sociale stage in Ter Wal te doen.

In 2020 is veel gevraagd van de medewerkers door de uitbraak van Covid-19. Het werken onder stressvolle omstandigheden, het ontbreken van ondersteuning door mantelzorg en vrijwilligers en uitval van collega's, trok een zware wissel op de medewerkers. Voor het eerst werd een beroep gedaan op ZZP-ers om de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen.

Periodiek vindt een medewerkertevredenheidsonderzoek plaats. Het laatste onderzoek dateert van 2019, waarbij sprake was van een hoge respons en grote tevredenheid. Voor begin 2021 staat een nieuw onderzoek gepland onder de medewerkers van er Wal.

3.6.1. Kengetallen

In het jaar 2020 bedroeg de gemiddelde inzet in Ter Wal 18,8 fte met een bestand van 33 medewerkers op peildatum 31-12-2020. In de loop van het jaar zijn 8 medewerkers uit dienst getreden en 6 nieuwe medewerkers zijn aangetrokken.

Van alle medewerkers die op 31 december 2020 een contract hadden bij Ter Wal, beschikten er 28 over een vast contract, 4 medewerkers hadden een contract voor bepaalde tijd en 1 medewerker is werkzaam als vakantiekracht.

Functieverdeling medewerkers

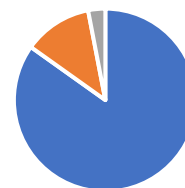
(peildatum 31-12-2020)



- verpleegkundige (niveau 4/5)
- verzorgende IG (niveau 3)
- V-hulpende (niveau 2)
- activiteitenbegeleider
- kok
- huishoudelijke hulp
- gastvrouw
- management
- anders

Contractvorm

(peildatum 31-12-2020)



- vast contract
- jaarcontract
- vakantiecontract

Van het kwaliteitsbudget wordt dagelijks een extra activiteitendienst ingezet van 14.00-18.00 uur waar individueel en in groepsverband activiteiten met de bewoners worden ondernomen. Zowel bewoners als medewerkers zijn hier enthousiast over.

Het ziekteverzuim in 2020 bedroeg 2,6 %.

Naast de medewerkers in loondienst zijn bij Ter Wal 10 vrijwilligers en 7 stagiairs ingezet in 2020. Opgemerkt dient te worden dat het aantal vrijwilligers na de Covid-19 uitbraak is verminderd vanwege ziekte en angst. Voor 2021 wordt een terugkeer naar een volledige bezetting van het aantal vrijwilligers verwacht.

3.6.2. Reflectie, leren en ontwikkelen

Iedere medewerker krijgt voldoende tijd en ruimte om zich te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. Daartoe is onder meer een scholingsplan ontwikkeld.

In het kader van Covid-19 is in 2020 extra aandacht besteed aan trainingen Hygiëne en maatregelen inzake een virusuitbraak.

De medewerkers kunnen gebruik maken van de faciliteiten die het Lerend Netwerk biedt, de mogelijkheden van E-learning, dan wel deelname aan bijeenkomsten en scholingstrajecten. In 2020 heeft dit op een lager pitje gestaan omdat de aandacht naar dringender zaken uitging. Medio 2021 wordt de structurele gang van zaken weer opgepakt.

Door Ter Wal wordt scholing en deskundigheidsbevordering georganiseerd op basis van thematiek dan wel problematiek. Zo wordt structureel aandacht besteed aan methodisch en multidisciplinair werken, het verkrijgen cq. behouden van expertise op het gebied van voorbehouden en risicovolle handelingen en adequate zorg bij het levenseinde. Scholingen en klinische lessen vinden continu plaats.

Een deel van het kwaliteitsbudget van 2020 is besteed aan het opleiden van stagiairs, medewerkers huishoudelijke hulp en het upgraden van medewerkers.

3.7. Gebruik van hulpbronnen

Alle materialen en hulpmiddelen die worden gebruikt, voldoen aan de actuele eisen qua onderhoud en veiligheid. Hierbij kan men denken aan hulpmiddelen als tilliften, hoog/laag-bedden en domotica maar ook aan hulpmiddelen die ingezet worden in het kader van de Arbowetgeving en de aanwezige zorgoproep- en alarmeringscentrale. Het onderhoudsregister maakt deel uit van het kwaliteitssysteem.

In 2020 heeft een inspectie van de Arbodienst plaatsgevonden met een positief resultaat.

De aanschaf van beschermende materialen tijdens het begin van de Covid-19 uitbraak verliep enigszins stroef. Zo was onduidelijk welke materialen nodig cq. verplicht waren en waar deze te verkrijgen waren vanwege de plotselinge schaarste. Deze problemen waren in korte tijd opgelost en zijn niet meer voorgekomen.

Van het kwaliteitsbudget 2020 zijn modules aangeschaft voor de Qwiek up die tijdens onrustmomenten bij een bewoner wordt gebruikt.

Daarnaast maakt Ter Wal intensief gebruik van de kennis en kunde van externe deskundigen. Met name de organisaties Tante Louise en Thuiszorg West-Brabant zijn trouwe partners in contractueel vastgelegde samenwerkingsverbanden. Ook met individuele professionals wordt nauw samengewerkt en in 2020 is ook een beroep gedaan op ZZP-ers om de zorg tijdens de Covid-19 uitbraak te kunnen waarborgen.

3.8. Gebruik van informatie

Door Ter Wal wordt informatie verzameld conform de wettelijke eisen en professionele standaarden. De verkregen informatie wordt op transparante wijze gedeeld met belanghebbenden en intern gebruikt voor de verbeteracties. Bij het verzamelen, vastleggen en beheren van data en informatie hanteren we (wettelijk) vastgestelde privacy- en veiligheidseisen. Dit geldt ook voor het uitwisselen van en reflecteren op kwaliteitsinformatie tussen interne en externe stakeholders.

3.8.1. Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen

Tijdens het zorgproces wordt informatie verkregen en aangewend ten behoeve van het primaire zorgproces. Doelstelling hiervan is de primaire zorg continu te verbeteren.

Ter Wal staat vermeld op de Zorgkaart Nederland en publiceert ieder jaar de Net Promotor Score.

Specifieke data worden aangeleverd aan het Zorgkantoor en het Zorginstituut, conform de aanleverspecificaties.

3.8.2. Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

De organisatie maakt gebruik van Nedap als administratiesysteem voor de zorgverlening aan bewoners. Medewerkers volgen continu bijscholing om dit systeem zo optimaal mogelijk te gebruiken.

In 2020 is gestart met het digitaal medicatiesysteem Ons Nedap, is samenwerking met de apotheek.

3.8.3. Openbaarheid en transparantie

Ter Wal publiceert jaarlijks het jaarverslag en het kwaliteitsverslag, onder meer via de eigen website en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

Op verzoek wordt graag inzage gegeven in andere documenten.

4. Vooruitblik 2021

In de hoop dat 2021 niet gekenmerkt zal worden door een virusuitbraak, is een aantal verbeteracties uitgezet. Zo zal gedurende het eerste half jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsvinden en staat een hernieuwde ISO-certificering op de agenda. Tevens zal de uitslag van het bewonerstevredenheidsonderzoek, dat eind 2020 heeft plaatsgevonden, bekend worden gemaakt.

De MIC-commissie heeft in 2020 extra aandacht voor valpreventie en (fysieke) agressie gevraagd. Dit heeft geleid dat het opstellen van een verbeterplan valpreventie, welke in 2021 in werking zal treden. In het nieuwe jaar zal organisatiebreed aandacht worden besteed aan valpreventie en (fysieke) agressie.

Doorlopend is aandacht voor methodisch werken en rapporteren. De aandachtsfunctionaris Rapportage zal hierop toezien.

Voortkomend uit de Covid-19 pandemie en de daarmee gepaard gaande aandacht voor hygiëne, zal in 2021 initiatief worden genomen tot de oprichting van een regionale Werkgroep Infectie Preventie. De aandachtsfunctionaris Preventie zal hier namens Ter Wal een rol in vervullen.

In navolging van voorgaande jaren zal ook in 2021 de scholing en ontwikkelingsmogelijkheden voor medewerkers de nodige aandacht krijgen. Medio 2021 zal het Lerend Netwerk weer opgestart worden voor alle medewerkers met fysieke bijeenkomsten, indien mogelijk.

De samenwerking met andere zorgverleners zal worden gecontinueerd, waaronder de bijdrage van een psycholoog om medewerkers te ondersteunen bij hun zorg aan bewoners met onbegrepen gedrag.

Het gebruik van computerprogramma's en softwarepakketten heeft in deze tijd een continue aandacht. Verandering van wetgeving, eisen van derden (bv. zorgverzekeraars en financiële dienstverleners) en wijzigingen door de IC-leveranciers vragen om aanpassingen en investeringen. De invoering van het digitale medicatiesysteem in 2020 zal in 2021 worden geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.