



JACOB AHOF  
zorgvilla

# Kwaliteitsverslag 2019

Kwaliteitsdocument van Jacobahof Zorgvilla

*“Ieder mens verdient goede zorg. Zorg die ‘onzichtbaar’ is en die gegeven wordt in een omgeving die veilig voelt, zoals thuis. De missie van de organisatie laat zich samenvatten tot het motto;*

*‘Wonen zoals thuis, waar zorg altijd dichtbij is’.*

*Met een maatpakket aan wonen, zorg en diensten stellen wij mensen in staat zolang mogelijk geriefelijk te blijven wonen, ook als hun gezondheid achteruit gaat. Met onze activiteiten en diensten willen we bijdragen aan een goede kwaliteit van leven van onze bewoners.”*

Inhoudsopgave	2
Voorwoord	3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
1.1. Compassie, uniek zijn en autonomie	5
1.2. Zorgdoelen vastgelegd in zorgleefplan	7
2. Wonen en welzijn	8
2.1. Zingeving en zinvolle tijdsbesteding	8
2.2. Schoon verzorgd lichaam plus verzorgde kleding	8
2.3. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	9
2.4. Wooncomfort	9
3. Veiligheid	11
3.1. Veiligheid algemeen	11
3.2. Zorgprotocollen	11
3.3. Medicatieveiligheid	11
3.4. Decubituspreventie	12
3.5. Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen	12
3.6. Preventie van acute ziekenhuisopnamen	12
3.7. Methodisch werken en veiligheid	12
4. Meten, leren en verbeteren van kwaliteit	14
4.1. Kwaliteitsmanagementsysteem	14
4.2. Meten van kwaliteit	14
4.3. Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag en continue werken aan kwaliteit	14
4.4. Deel uitmaken van een lerend netwerk	14
5. Leiderschap, governance en management	15
5.1. Visie op zorg en kernwaarden	15
5.3. Leiderschap en goed bestuur	15
5.4. Rol en positie interne organen en toezichthouders	16
5.5. Inzicht hebben en geven	16
5.6. Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise	16
6. Personeelssamenstelling	17
6.1. Samenstelling personeelsbestand Jacobahof Zorgvilla per 31-12-2018	17
6.3. Personele terugblik op 2018	17
7. Aanbevelingen 2019	18

# Voorwoord

Op 1 november 2011 is Jacobahof Zorgvilla opgericht. Al vanaf het eerste jaar is kwaliteit een integraal onderdeel van ons werkproces. In 2012 zijn we bezocht door IGZ en alle processen zijn veilig bevonden. We hebben in de loop der jaren een behoorlijke ontwikkeling meegemaakt. In de afgelopen jaren zijn werkprocessen verder ingesleten en de PDCA (Plan-do-check-act) cyclus verder bestendigd. Directeur Tessa Corduwener is jarenlang actief betrokken geweest bij de branchevereniging en zorgkwaliteit is altijd een speerpunt geweest in de samenwerking met andere organisaties.

Bewoners van Jacobahof Zorgvilla vallen onder de zorgverantwoordelijkheid van een eigen huisarts. In de afgelopen jaren hebben we echter bemerkt dat de zorgvraag steeds complexer is geworden en daarmee bewoners kwetsbaarder. De inzet van een Specialist Ouderengeneeskunde (SOG) was voor ons daarmee vanzelfsprekend.

Al vanaf 2013 werken we samen met een vaste Specialist Ouderengeneeskunde. In 2017 heeft deze SOG een vaste plek gekregen in onze werkprocessen. De SOG zit hiermee aan “de voorkant” van de zorg en niet aan “de achterkant” (alleen bij problemen). In 2018 is deze werkwijze verder bestendigd in het proces. De SOG werkt nauw samen met onze Gespecialiseerd Geriatrisch Verzorgende (GGV). Samen zorgen zij voor deskundigheidsbevordering op het thema van gedragsvraagstukken, structureren zij observaties en sturen ze op interventies. De SOG is hiervoor tweewekelijks in huis voor het Multi-Disciplinair Overleg (MDO) die onder leiding van de GGV worden verricht en waarbij tevens daarna cliënt besprekingen worden gehouden. Tevens is er een maandelijks evaluatie van alle cliënten met het team van EVV'ers en de SOG onder leiding van de locatiemanager. Door deze werkwijze worden de huisartsen (als eerste behandelaar van onze bewoners) gesteund in situaties van co-morbiditeit van aandoeningen en het team bij specifieke psychogeriatrische vraagstukken.

In 2019 hebben we een bezoek gehad van IGJ en onze beoordeling is zeer goed geweest! Volgens IGJ voldoet Jacobahof Zorgvilla aan de normen voorverantwoorde zorg.

*De drie-eenheid tussen Jacobahof Zorgvilla als zorgverlener, de huisarts als behandelaar en de SOG als leidend adviseur is na een aantal jaar goed ingeregeld en kenmerkend voor onze organisatie.*

Het bezoek vonden we uiteraard spannend. Het zou een ultieme test zijn of onze systemen, volgens de normen van IGJ, ook daadwerkelijk goed beoordeeld zouden worden. De gehele overleg structuur die is ingezet om secuur zorg te verlenen werd hierbij beoordeeld. We zijn dan ook erg trots op het rapport dat door IGJ is opgesteld naar aanleiding van het bezoek.

Over dit verslag:

Een kwaliteitsverslag is voor ons niet nieuw. In de afgelopen jaren werd reeds een verslag gemaakt over de inhoudelijke toetsing van kwaliteit. Het verslag is hiermee in een nieuwe jas gestoken en is daarmee weer passend voor de nieuwe wet- en regelgeving.

Per thema worden individuele aandachtsgebieden onderscheiden in het kwaliteitskader. In dit kwaliteitsverslag zullen we per individueel aandachtsgebied aangeven wat hiervan de betekenis is voor Jacobahof Zorgvilla, hoe we dit momenteel ingevuld hebben (reflectie) en welke aandacht we hier voor de toekomst naar uit willen laten gaan.

# 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg gaat over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening om op deze wijze rekening te houden met de uniciteit van de persoon. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt bij Jacobahof Zorgvilla plaats binnen een relatie tussen de bewoner en zijn naasten, onze zorgprofessionals en zorgorganisatie in algemene zin. De kwaliteit van deze relaties in combinatie met de deskundigheid en competenties van de zorgprofessionals en de kwaliteit van de woonomgeving bepaalt mede de kwaliteit van de zorg en draagt bij aan de kwaliteit van leven van de bewoner. In de navolgende sub-paragrafen worden de verschillende subonderdelen van het thema persoonsgerichte zorg en ondersteuning uitgewerkt.

## 1.1. Compassie, uniek zijn en autonomie

Binnen Jacobahof Zorgvilla vinden we het belangrijk dat we de achtergrond van onze bewoners kennen; wat is hun levensverhaal, waar hebben ze gewoond, wat vonden ze vroeger leuk om te doen. Maar we vinden het ook belangrijk ons bewust te zijn van de behoeften, wensen en zorgen van onze bewoners. Zeker in het geval van bewoners met een psychogeriatrische achtergrond zien we dat deze informatie cruciaal is om contact te maken.

## *In 2019 scoorde Jacobahof Zorgvilla gemiddeld een 8,1 op het onderdeel kwaliteit van leven*

*(Bron: CTO november 2019)*

Om de achtergrond van onze bewoners goed in kaart te brengen maken we gebruik van een zorgvuldige intake procedure. In deze intake door een, aan een bewoner gekoppelde, zorgmentor (EVV'er) wordt de levensgeschiedenis uitvoerig in kaart gebracht. De EVV'er heeft vervolgens de taak om, middels het maandelijkse EVV overleg, het team mee te nemen in de achtergrond van de bewoner en de vraagstukken die hier spelen. De locatiemanager, GGV'er én de SOG zijn bij dit overleg aanwezig en geven zinvolle kwalitatieve input aan het team met betrekking tot ondersteuning van de bewoner.

De thema's compassie, uniek zijn en autonomie sluiten heel goed aan bij de missie, visie en kernwaarden zoals wij die in ons Organisatie Handboek hebben verwoord.

### *Kernwaarden*

Onze organisatie voert haar missie uit door maatwerk te leveren. Geen mens is gelijk, ons aanbod van wonen, welzijn en zorg dus ook niet. We gaan uit van de wensen van de klant en spannen ons maximaal in om bij elke vraag een passend aanbod te vinden. We hebben professionele medewerkers die het gezicht van de organisatie willen zijn. Om (toekomstige) medewerkers aan ons te binden, investeren wij in werkplezier, talentontwikkeling en goede arbeidsvoorwaarden.

Onze kernwaarden:

- We zijn gastvrij
- We zijn betrokken
- We zijn professioneel
- We nemen graag het initiatief
- Wij voelen ons ambassadeurs

#### Wij zijn gastvrij

Bij ons staat de bewoner op de eerste plaats. Dat betekent dat we vriendelijk zijn, behulpzaam en gastvrij. Bewoners stellen we op hun gemak en we maken ze wegwijs. Geregeld vragen we de bewoner of alles naar wens is. We zorgen dat bewoners, maar ook familie ons makkelijk kunnen bereiken en we maken duidelijk wat wij te bieden hebben. We kunnen goed luisteren en proberen zo goed mogelijk in te spelen op nieuwe vragen. We laten mensen in hun waarde en oordelen niet te snel. We stellen ons op als adviseurs in zorg- en dienstverlening.

#### Wij zijn betrokken

Wij bouwen en onderhouden goede relaties met bewoners, familie, en samenwerkingspartners. We kunnen ons goed inleven in de ander en hebben begrip voor zijn of haar zienswijze of situatie. We zijn betrouwbaar en komen onze afspraken na. We zijn betrokken, binnen professionele grenzen.

#### Wij zijn professioneel

We hebben de houding, kennis en vaardigheden die nodig zijn om ons werk goed te doen. We weten wat we kunnen, maar ook wat niet. We zijn goed opgeleid, maar nooit uitgeleerd. Bij het bieden van zorg is het zorgleefplan uitgangspunt. Wij staan voor goede zorg. Daarop zijn we ook aanspreekbaar. We staan open voor de mening van anderen en durven fouten toe te geven.

#### Wij zijn initiatiefrijk

Bij ons is veel mogelijk. We zeggen niet zomaar 'nee'. Doen zich problemen voor of worden we geconfronteerd met nieuwe vragen, dan zoeken we naar goede oplossingen. Daarbij zijn we creatief en verleggen we grenzen. We wachten niet af, maar nemen de eerste stap. We tonen lef, zijn flexibel en bereid te veranderen. We betuttelen klanten niet, maar dagen ze uit om als het even kan dingen zelf te doen. We staan voor onze zaak.

#### Wij voelen ons ambassadeurs

Wij zijn allen ambassadeurs van de zorgvilla. Dat betekent dat wij zichtbaar bijdragen bij aan de realisatie van ambities van de organisatie op de werkvloer, door handen en voeten te geven aan beleid. Wij zijn nauw betrokken bij het samen leveren van onderscheidende zorg en gemotiveerd daar aan bij te dragen. Als ambassadeurs zetten wij beweging in gang door initiatieven te nemen, gesprekken aan te gaan, voorbeeldgedrag te tonen en activiteiten te organiseren. Daardoor gaat het beleid leven en krijgt het concreet vorm in de praktijk.



Uniek zijn en het zoveel mogelijk behouden van de autonomie van de bewoner begint voor Jacobahof Zorgvilla bij aandacht hebben voor wat de bewoner zelf aan wensen heeft en onze werkprocessen zo aanpassen dat dit mogelijk is.

Alle bewoners hebben een eigen appartement voorzien van een badkamer en een kleine pantry, of een studio. We stimuleren de bewoner en diens mantelzorgers/naasten dit appartement zoveel mogelijk in te richten als thuis met eigen meubels en zelf gekozen wand- en vloerbekleding. Bewoners die niet continue begeleiding of toezicht nodig hebben brengen dát deel van de dag in hun eigen appartement door waar zij zelf behoefte aan hebben. Natuurlijk stimuleren we onze bewoners om zoveel mogelijk gebruik te maken van de gezamenlijke woonkamer en keuken om daar de nodige sociale interactie op te doen; maar dit altijd vanuit de mogelijkheden en de regie/autonomie vanuit de bewoner gezien.

Er wordt iedere dag vers gekookt op de locatie, hierbij wordt rekening gehouden met de wensen van de bewoners én we proberen de bewoners zoveel als mogelijk en gewenst te betrekken bij de bereiding van het voedsel en het dekken en afruimen van de tafel.

Ook rondom het levenseinde willen we onze bewoners zoveel mogelijk de kans geven uniek te zijn en hun eigen regie en autonomie te behouden. Het gesprek over wat een bewoner wel en niet wil tijdens zijn/haar levenseinde stellen we niet uit; we voeren dit gesprek al tijdens de intakefase en leggen de wensen vast. Tijdens een MDO (Multidisciplinair Overleg) toetsen we of de wensen nog hetzelfde zijn gebleven. Afspraken met bewoners komen vaak tot stand in samenwerking met mantelzorger en naasten.

### 1.2. Zorgdoelen vastgelegd in zorgleefplan

Ons zorgplanbeleid is uitgebreid uitgewerkt (zie beleidsdocumenten Zorgplanbeleid) en wordt jaarlijks herzien. Jacobahof Zorgvilla werkt met een elektronisch cliëntendossier via Nedap (ONS) en de formulieren waarmee hierin gewerkt wordt zijn samengesteld door directie, management en de SOG.

Er is gekozen voor een totaal van 15 formulieren:

1. Opname
2. Levensgeschiedenis
3. Basisformulier Risico-inventarisaties (bij opname en daarna voor ieder MDO)
4. Dagkaart (overzicht dagelijkse werkzaamheden verzorging)
5. Maandrapportage bewoner (maandelijke evaluatie zorg van een bewoner)
6. MDO voorbereidingsformulier
7. Wondbehandelingsformulier (als nodig)
8. BEM inventaristie
9. BEM formulier (als bewoner medicatie in eigen beheer wil verzorgen)
10. Benaderingskaart
11. Katheterschema
12. MIC melding
13. Start zorgpad stervensfase
14. Wilsbeschikking / wensen
15. Vrijheidsbeperkende maatregelen

Op basis van de uitgebreide intake (opname formulier, levensgeschiedenis en formulier risico-inventarisatie) wordt er een zorgplan aangemaakt met zorgdoelen op basis van 4 levensdomeinen: lichamelijk welbevinden, participatie, mentaal welbevinden en woon- en leefomgeving. Dit zorgplan wordt 2x per jaar geëvalueerd middels een MDO (Multi-Disciplinair Overleg). Omdat de huisartsen in Oostvoorne de belasting van hun aanwezigheid bij dit overleg te groot vonden, is reeds in 2017 besloten dat de SOG hierbij aansluit in plaats van de huisarts. Dit is gecontinueerd in 2018.

## 2. Wonen en welzijn

Optimale levenskwaliteit en welzijn van onze bewoners staat centraal in dit hoofdstuk. Binnen Jacobahof Zorgvilla spannen wij ons in om dit voor onze bewoners te borgen.

Wij zijn trots op onze mooie en unieke zorglocatie. We bieden een warme, comfortabele woon- en leefomgeving; precies zoals onze bewoners gewend waren en geven daarmee mede de invulling aan onze missie: “Wonen zoals thuis waar zorg altijd dichtbij is”. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vier sub-thema’s die gerelateerd zijn aan het begrip “wonen en welzijn”.

### 2.1. Zingeving en zinvolle tijdsbesteding

Jacobahof Zorgvilla blinkt uit in activiteiten! Hierin kunnen we echt zeggen dat ons huis “groot” is! We hebben dagelijks kleine activiteiten en spellen en bieden dagelijks de mogelijkheid tot wandelen, een boodschapje doen en spelletjes.

Daarnaast doen we wekelijks ‘grotere’ activiteiten. Om de belevingswereld van bewoners zo groot mogelijk te houden gaan we iedere week met onze bus op pad voor een kopje koffie met gebak buiten de deur. Bewoners kunnen aangeven of ze hier aan mee willen doen. Daarnaast is er maandelijks een groter uitje naar een attractiepark, dierentuin of iets anders.

Ook worden er in de zorgvilla uitgenodigd: peuters die zingen, knuffelhonden, muziekgroepen en puppy’s. Onze bewoners vinden dat helemaal geweldig, vooral de groep die niet goed meer in staat is om nog buiten de deur activiteiten te doen.



### 2.2. Schoon verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Bij een schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding gaat het om aandacht en ondersteuning van persoonlijke verzorging. Bewoners kunnen naar eigen wens en behoefte en in overleg met hun naasten de dagelijkse verzorging van lichaam en kleding ontvangen. Bedtijden, toiletgang, douchen/wassen, haardracht, make-up, kledingkeuze, bril en gehoorapparaat maken hiervan vast onderdeel uit.

Waarschijnlijk is dit onderdeel niet vanzelfsprekend in ieder verpleeghuis maar in een particuliere en kleinschalige setting is dit voor ons vanzelfsprekend. De vraag van de bewoner is hierbij altijd leidend. Als een bewoner NIET iedere dag gedoucht wil worden dan zullen we, samen met de bewoner, op zoek gaan naar alternatieven voor de verzorging.



### 2.3. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Familie wordt actief betrokken bij de zorg aan de bewoner. Hier is geen specifiek beleid op ontwikkeld. Voor Jacobahof Zorgvilla is het vanzelfsprekend dat familie een rol heeft in het proces. Ze zijn nauw betrokken bij de totstandkoming van het zorg- leefplan en bij de evaluatie er van. Jaarlijks houden we een bijeenkomst (met kerst) waarbij bewoners, familie, vrijwilligers en medewerkers gezamenlijk kerst vieren (een gezamenlijk uitje). Familie wordt daarnaast betrokken voor uitjes buiten de deur. Hiervoor werkt Jacobahof Zorgvilla ook met vrijwilligers. Vrijwilligers werken altijd onder toezicht van een gediplomeerd verzorgende.

### 2.4. Wooncomfort

Wij hechten er groot belang aan dat bewoners van optimaal wooncomfort kunnen genieten. Het hebben van een eigen appartement of studio waarbij de bewoner de volledige vrijheid heeft omtrent de inrichting van het appartement, zijn hierbij voor ons het uitgangspunt.

In Jacobahof Zorgvilla kennen we een diversiteit aan appartementen en kamers. Er is gekozen voor dit principe om zo de zorg voor alle mogelijke inkomens mogelijk te maken. In de praktijk wordt veel gebruik gemaakt van de huiskamer voor overdag. Veel bewoners slapen alleen op hun eigen kamer maar kiezen verder voor de gezelligheid van de huiskamer.

Er is gekozen voor specifiek meubilair voor senioren. Omdat steeds meer bewoners slecht ter been zijn of zelf in een rolstoel zitten is de bank verdwenen uit de woonkamer en is er gekozen voor kleinere salontafels om de mobiliteit in de huiskamer zo groot mogelijk te houden.



## In 2019 werd het wooncomfort binnen Jacobahof Zorgvilla als ruim voldoende beoordeeld

(Bron: CTO oktober 2019 – vraag werd niet met cijfer beantwoord)

Bewoners van Jacobahof Zorgvilla hebben veel invloed op de maaltijden. Men kan aangeven wat wensen zijn en bewoners kunnen altijd kiezen voor een alternatief. Voor een maaltijd worden altijd zowel groente als salades gemaakt zodat men ook aan tafel keuze heeft. Wensen worden geïnventariseerd en op basis daarvan wordt dagelijks besloten wat er wordt gegeten. De kok werkt 36 uur en bereidt de maaltijden voor de weekenden voor. Zij houdt zich dagelijks bezig met inkoop en maken van de menu's en betreft bewoners actief bij het bereiden van de maaltijd. De keuken is een open keuken en bewoners verblijven in de ruimte waar ook gekookt wordt. Zo wordt maximale interactie gestimuleerd.



## 3. Veiligheid

### 3.1. Veiligheid algemeen

Veiligheid is voor Jacobahof Zorgvilla al vanaf 2012 in ons eerste “Handboek Kwaliteit” beschreven op allerlei onderdelen. Daarna is het handboek ieder jaar geactualiseerd en is het ons leidend beleidsplan geworden. In het handboek kwaliteit hebben we veiligheid uitgebreid beschreven op verschillende onderdelen: Veiligheid bewoners (gericht op zorgkwaliteit, borging van processen, werken met protocollen en beleidsdocumenten) en veiligheid in en om het huis (Legionella bestrijden, ontruiming, BHV, HACCP).

### 3.2. Zorgprotocollen (volgens “beleid Zorgprotocollen”)

De organisatie heeft toegang tot de jaarlijks vernieuwde zorgprotocollen van Vilans. Deze protocollen worden digitaal aangeleverd. De protocollen zijn digitaal bereikbaar voor medewerkers. Daarnaast wordt, voor het onderdeel Hygiëne en Infectiepreventie, gebruik gemaakt van de protocollen van ZIPnet, een website die hiervoor is ingericht.

In de implementatie en naleving van de zorgprotocollen hebben de locatiemanager (een sturende) en de zorgcoördinator (een inhoudelijk toetsende) rol. Hierbij gaan wij als volgt met de protocollen om:

1. Een eerste check wordt door de locatiemanager gedaan bij aanmelding van een nieuwe bewoner. Er wordt in kaart gebracht van welke verpleegtechnische handelingen er sprake is en of er sprake kan zijn van de uitsluitingscriteria;
2. De locatiemanager deelt het dossier toe aan een EVV'er die goed bekend is met de problematiek van de bewoner (aandachtsfunctionarissen, interesses);
3. Deze EVV'er bekijkt de relevante protocollen samen met de locatiemanager;
4. Protocollen worden toegevoegd aan het schriftelijke zorgdossier.
5. De EVV'er kijkt samen met de locatiemanager naar het instrueren van het team m.b.t. de toe te passen protocollen.
6. Instructie vindt ook plaats op medicatie en risicovolle medicatie. Dit gebeurt onder leiding van de locatiemanager.
7. Jaarlijks worden nieuwe protocollen opgevraagd bij de branchevereniging door directie. Implementatie vindt plaats door de locatiemanager.
8. Naleving van correct gebruik van de protocollen vindt plaats door de locatiemanager .



### 3.3. Medicatieveiligheid

In het medicatiebeleid van Jacobahof Zorgvilla worden de uitgangspunten uit de volgende documenten gehanteerd;

- Veilige principes in de medicatieketen;
- Dubbel te paraferen lijst;
- Beschrijving dubbele controle;
- Leidraad bekwaamheid medicatie langdurige zorg;
- Instructie VTGM.

Er wordt gewerkt met N-care, een digitaal toedienregistratiesysteem voor optimale medicatieveiligheid. Hiermee wordt recht gedaan aan de veilige principes uit de medicatieketen. De locatiemanager draagt zorg voor een

adequate wijze waarop de werkwijzen zoals beschreven in bovenstaande documenten worden geïmplementeerd in de werkwijzen van het zorgteam. Sinds het gebruik van dit digitale systeem is het aantal medicatiefouten verminderd.

#### Antipsychoticagebruik

Jacobahof Zorgvilla is een huis met een open setting en een actief beleid tegen het toepassen van rustgevende medicatie (antipsychotica). Onder leiding van de SOG worden toenemende psygo-geriatrische klachten besproken, er wordt geobserveerd en een plan met interventies uitgewerkt. Pas als dit niet werkt wordt, onder leiding van de SOG, overgegaan tot het besluit om (tijdelijk) rustgevende medicatie toe te passen. Als dit het geval is dan is het uitgangspunt “zo kort mogelijk en regelmatig evalueren”.

Wij nemen geen bewoners op waar reeds sprake is van ernstige gedragsproblematiek die, naar onze inschatting, niet goed op te vangen is met gedragsmatige interventies. We staan liever “vooraan” in het proces waarbij we op een andere wijze invloed kunnen uitoefenen op het geestelijke welzijn van onze bewoner.

### 3.4. Decubituspreventie

Bij opname van een nieuwe bewoner kan het zijn dat deze reeds decubitus heeft of dat deze een risico hierop loopt. Dat laatste wordt duidelijk uit de risico-inventarisatie. Als dit het geval is worden allerlei preventieve maatregelen genomen. Te denken valt aan een anti-decubitus matras of kussen (stoel), spray om wondvorming tegen te gaan (op recept huisarts), aanpassing voeding en toepassen van beweging d.m.v. inzet fysiotherapie of bewegingstherapie. Er zijn korte lijnen met de organisatie van hulpmiddelen waardoor ander materiaal ter preventie snel is besteld. Jaarlijks geeft de aandachtsfunctionaris op dit onderdeel een klinische les aan het team. Het risico wordt 6-maandelijks geëvalueerd in een nieuwe risico-inventarisatie bij het MDO.

*Prevalentie 2019: 5 bewoners die een risico lopen. Géén bewoners met decubitus categorie 2, 3 of 4.*

### 3.5. Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

Binnen Jacobahof Zorgvilla hanteren we het beleid om zo weinig mogelijk (liefst geen) vrijheidsbeperkende maatregelen toe te passen. Daar waar het wel wordt toegepast doen we dit onder supervisie en bezielend leiding van de SOG.

Mocht er een behoefte ontstaan tot het toepassen van een VBM, vanuit de zorg of de bewoner zelf, wordt door de EVV'er een formulier hiertoe ingevuld en samen met bewoner en familie besproken en ondertekend. In het formulier (dat is samengesteld door de SOG) worden alternatieven gevraagd en op zoek gegaan naar de minst ingrijpende maatregel.

Het verzoek tot maatregel wordt vervolgens besproken met de SOG en deze adviseert (samen met de Gespecialiseerd Geriatrisch Verzorgende) over de te nemen stappen en het beleid. Ook worden hierbij evaluatiemomenten bepaald. In het begin van een maatregel zal vaak worden geëvalueerd (minstens 1x per 2 weken) als de maatregel langer blijvend is wordt deze iedere 6 maanden geëvalueerd tijdens het MDO.

### 3.6. Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Er bestaat altijd een spanningsveld tussen goede zorg, het nemen van je verantwoordelijkheid als zorgverlener en de vrijheid van een bewoner. In dat spanningsveld kunnen er situaties ontstaan waarbij de bewoner een “gecalculeerd risico” loopt. Dat leidt soms tot valincidenten. In 2018 was er 8 maal sprake van een valincident waarbij de HAP is ingeschakeld of de bewoner voor controle naar het ziekenhuis is gegaan. Geen blijvend letsel is geconstateerd. Ook was er 6 maal sprake van een urineweginfectie. Geen incidentie op CVA en Delier.

Naar onze mening is het leveren van verantwoorde zorg de enige preventie die mogelijk is. En die leveren we binnen strikte criteria zoals richtlijnen voor hygiëne en infectiepreventie en het protocol valpreventie. Op deze onderwerpen is een aandachtsfunctionaris aanwezig die het team jaarlijks een klinische les geeft.

*“De kwaliteit van een organisatie is af te meten aan de wijze waarop de processen zijn ingericht, verslag wordt gedaan van het handelen en transparantie de boventoon voert”.*

### **3.7. Methodisch werken en veiligheid**

Bij Jacobahof Zorgvilla vinden we het vanzelfsprekend dat we de uitgangspunten voor onze zorg vastleggen, jaarlijks een plan maken voor ons handelen en daarop rapporteren. In deze Plan-Do-Check-Act cyclys vinden we onze rust en onze houvast. Wij werken hiertoe met de volgende documenten:

1. Handboek Organisatie (overkoepelend beleidsdocument)
  - Organisatie doelstellingen
  - Bewoners
  - Patiëntveiligheid en risicopreventie
  - Risicopreventie organisatie
  - Personeelsbeleid
2. Handboek Management
  - Organisatie doelstellingen
  - De organisatie en haar omgeving (stakeholders)
  - KMS
  - Kwalificaties management
  - Directiebeoordeling
3. Jaarplan (plus kwartaal evaluaties)
4. Directiebeoordeling
5. Kwaliteitsverslag

Van al hetgeen we doen wordt verslag gelegd.

Jaarlijkse audits:

- RIE
- Interne audit
- Clienttevredenheid
- Medewerkerstevredenheid

## 4. Meten, leren en verbeteren van kwaliteit

### 4.1. Kwaliteitsmanagementsysteem

Omdat we al jaren werken met een kwaliteitsmanagementsysteem was het voor ons een logische stap om in 2020 opnieuw een KMS te implementeren.

### 4.2. Meten van kwaliteit

Cliënttevredenheid

In het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg staat aangegeven dat eens per jaar een **cliënttevredenheidsonderzoek** (CTO) uitgevoerd dient te worden. Wij werken intern al jaren met een cliënttevredenheidsonderzoek van Argo. Binnen Jacobahof Zorgvilla wordt het CTO gebruikt om verbeteringen in de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te bewerkstelligen en is dit vastgelegd in het kwaliteitsmanagement systeem (KMS) om te zorgen dat de PDCA-cyclus is geborgd.

Binnen Jacobahof Zorgvilla wordt een vragenlijst gehanteerd die gebaseerd is op de uitgangspunten van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, aangevuld met vragen m.b.t de missie en visie van Jacobahof Zorgvilla. Er is bewust gekozen om deze vragenlijst in een interview met de bewoners en/of diens familie of mantelzorger door te nemen. Het interview is afgenomen door de locatiemanager.

Audit Lerend Netwerk

Overigens worden ook andere instrumenten als het klanttevredenheidsonderzoek gebruikt om kwaliteit te meten en te werken aan kwaliteitsverbetering. In 2019 hebben we een interne audit ontvangen van Huize ten Donk.

RIE

3 jaarlijks wordt er in de organisatie een RIE uitgevoerd.

### 4.3. Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag en continue werken aan kwaliteit

Ook in 2019 werkt Jacobahof Zorgvilla met een jaarlijks geactualiseerd jaarplan (kwaliteitsplan). Dit kwaliteitsverslag is daarvoor onder andere waardevolle input. Na afloop van 2019 is op het jaarplan 2019 gereflecteerd in dit kwaliteitsverslag over 2019.

### 4.4. Deel uitmaken van een lerend netwerk

Bij branchevereniging SPOT vinden we een netwerk aan kleinschalige woonvormen waarbij op regelmatige basis intervisie plaatsvindt. Met leden van deze vereniging kan gemakkelijk een lerend netwerk worden gevormd. Voor 2018 zijn dat voor Jacobahof Zorgvilla:

- Huize ten Donk (Rotterdam)

## 5. Leiderschap, governance en management

### 5.1. Visie op zorg en sturen op kernwaarden

In het Handboek Organisatie zijn onze visie met kernwaarden uitgebreid beschreven. Klantgerichtheid en gastvrijheid liggen aan de basis van onze zorgvisie. De kernwaarden die leidend zijn voor ons handelen en die we actief levendig houden zijn: Servicegericht, betrouwbaar, respectvol en nabijheid.

We zien dat mensen daadwerkelijk langer thuis wonen, ook bij zwaardere zorgvragen. Dat betekent dat bij diegene die wel verhuizen naar Jacobahof Zorgvilla, sprake is van toenemende zorgzwaarte (naar complexiteit en intensiteit) en van een toenemend kwetsbare cliënt (hoge leeftijd en co-morbiditeit). Dit stelt hogere eisen aan zowel de professionaliteit van de organisatie als ook aan die van de individuele medewerkers. Het is precies om die reden dat we de inzet van de SOG geborgd hebben in de zorgsystematiek.

## *Besturingsfilosofie: Voldoen aan wet-en regelgeving zonder medewerkers te frustreren, het kán!*

Wanneer je de zorgverantwoordelijkheid voor kwetsbare cliënten hebt, die je de verantwoordelijkheden en bevoegdheden goed te regelen binnen de organisatie. Al vanaf het eerste jaar wordt er daarom gewerkt met een specifieke dagstructuur en aansturingsstructuur.

Er wordt gewerkt met dienstleiders die eindverantwoordelijk zijn voor de dag- of avonddienst; EVV'ers die ieder een aantal cliënten goed monitoren, een zorgcoördinator die faciliteert dat de zorg haar werk goed kan doen en een locatiemanager die het team coacht en aanstuurt. Voor iedereen is helder wat taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn en de locatiemanager heeft goed zicht op de capaciteiten van haar individuele teamleden.

### 5.2. Leiderschap en goed bestuur

Binnen Jacobahof Zorgvilla kennen we korte lijnen. Directie maakt het beleid, management zet het uit en rapporteert op de gestelde doelen. Omdat directeur Tessa Corduwener zelf vanaf de start dicht op het zorgproces heeft gestaan kent ze de organisatie en haar medewerkers goed. Beleid, zorgkwaliteit en dat vertalen naar een heldere werkwijze waarbij medewerkers weten wat er van ze wordt verwacht is één van haar kernkwaliteiten. De locatiemanager is juist weer heel goed in het concreet aansturen en controleren op die processen. Beiden hebben elkaar nodig en na jaren samenwerking is er een zeer goede professionele verstandhouding ontstaan waarbij vertrouwen op elkaar de boventoon voert.

Binnen de organisatie geloven we er tevens in dat als je medewerkers inzet op hun kwaliteiten en ze niet te veel belast met dingen die ze van nature minder goed kunnen, medewerkers in hun positieve "flow" blijven werken. Het is dus niet erg om aan te geven dat je iets niet kunt of leuk vindt, want misschien is er iemand anders die dat juist

wel goed kan. We stimuleren een open cultuur. Fouten maken mag, erover zwijgen niet. En goed voorbeeld doet goed volgen. Directie en management durven hun kwetsbare kant te laten zien en zijn niet bang om fouten toe te geven. Er wordt een respectvolle aanspreekcultuur bevorderd en dit is onderwerp in de maandelijkse teambesprekingen met het hele team.

Met betrekking tot de Zorgbrede Governance Code onderschrijft Jacobahof Oostvoorne B.V. de vastgelegde richtlijnen en criteria voor zorgvuldig bestuur en de borging daarvan. Directie is zich ervan bewust dat het bij de naleving van de Governance Code niet alleen gaat om het zich houden aan de regels, maar ook om de oprechte intentie dienstbaar te zijn aan de maatschappelijke doelstelling van Jacobahof Zorgvilla.

Bij het afleggen van openbare verantwoording over haar beleid en activiteiten zal Jacobahof Zorgvilla de uitgangspunten van de Zorgbrede Governancecode volgen. Het betrekken van belanghebbenden bij het beleid gebeurt door de directie vanuit een open en actieve relatie. Naast raadpleging van belanghebbenden of hun vertegenwoordigers speelt hierbij ook adequate informatieverstrekking een belangrijke rol. Jacobahof Zorgvilla B.V. werkt aan de verdere implementatie van de Zorgbrede Governance Code. Voor de toekomst staat nog op de planning dat Jacobahof Zorgvilla over een WTZi toelating zal gaan beschikken en zal er een Raad van Commissarissen worden ingesteld.

#### **5.4. Rol en positie interne organen en toezichthouders**

Jacobahof heeft een actieve cliëntenraad. Deze komt 2x per jaar samen met de locatiemanager voor overleg.

Jacobahof Zorgvilla heeft geen Ondernemingsraad. Wel wordt jaarlijks een medewerkers-tevredenheidsonderzoek gehouden. Ook hier geldt; de lijnen zijn kort, management en directie is nabij en weten wat er speelt. Medewerkers krijgen ruimte om problemen aan te kaarten.

#### **5.5. Inzicht hebben en geven**

Een van de kernwaarden van Jacobahof Zorgvilla is transparantie. We zijn transparant in wat we denken, beloven en doen. Met het professionaliseren van de organisatie nemen ook de middelen waarmee we dit doen toe. Dit kwaliteitsverslag is daarvan een mooi voorbeeld; we zijn blij dat we middels dit verslag aan onze bewoners en hun mantelzorgers/naasten, onze medewerkers, leveranciers en andere betrokkenen kunnen laten zien op welke fronten we enorm hard aan het werk zijn de kwaliteit hoog te houden. Natuurlijk nodigen we alle partijen ook uit om met vragen of opmerkingen die er leven na het lezen van dit verslag tot ons te komen.

#### **5.6. Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise**

Door de werkwijze met de SOG betrokken bij onze organisatie, verankeren we de expertise op dit gebied.



## 6. Personeelssamenstelling

### 6.1. Samenstelling personeelsbestand Jacobahof Zorgvilla per 31-12-2019

Hoe ziet de ingezette kwalificatieniveaumix eruit?	18,68
ingezette kwalificatieniveaumix bij niveau 1 zorg en welzijn	2,81
ingezette kwalificatieniveaumix bij niveau 2 zorg en welzijn	0,63
ingezette kwalificatieniveaumix bij niveau 3 zorg en welzijn	10,1
ingezette kwalificatieniveaumix bij niveau 4 zorg en welzijn	0,84
ingezette kwalificatieniveaumix bij niveau 5 zorg en welzijn	0,5
ingezette kwalificatieniveaumix bij niveau 6 zorg en welzijn	1

### 6.2. Personele terugblik op 2018

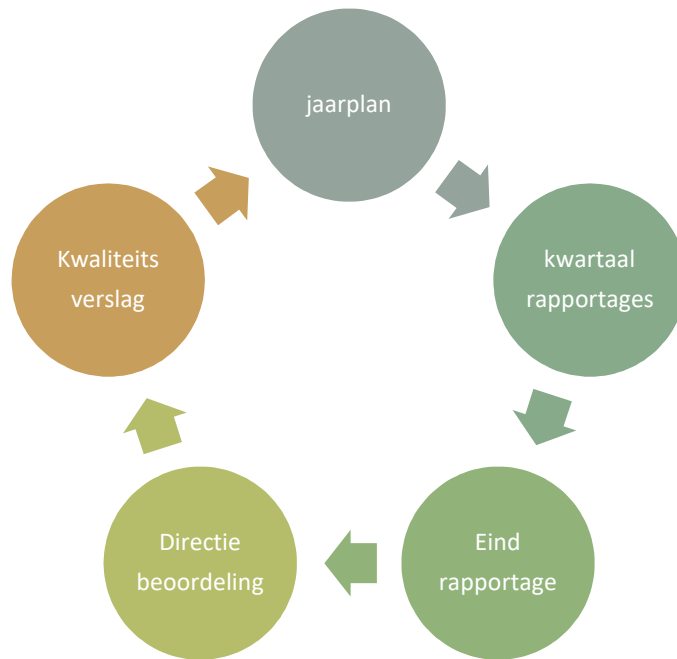
Wanneer we terugblikken op 2019 heeft Jacobahof Zorgvilla met dit personeelsbestand invulling kunnen geven aan haar visie, namelijk het leveren van kwaliteit op het gebied van zorg en wonen. Jacobahof Zorgvilla kent geen probleem met het vinden van geschoold personeel en er wordt geen gebruik gemaakt van uitzendkrachten.



## 7. Aanbevelingen 2020

### Kwaliteitsmanagement Systeem:

- Veranker de werkwijze Jaarplan – Kwartaalrapportages – eindrapportage – Directiebeoordeling – Kwaliteitsverslag:



### Algemeen:

- Beschrijf beleid op vrijwilligers en mantelzorgers (Handboek Organisatie – Bewoners)
- Beschrijf de rol van de SOG beter in de huidige beleidsstukken (Handboek Organisatie – Patiëntveiligheid)
- Pas het beleid VBM aan qua tekst: er worden in de praktijk meer evaluaties gedaan dan nu in het beleidsstuk staat. Werk dit op papier beter uit (Handboek Organisatie – Patiëntveiligheid en Risicopreventie Zorg)

### Organisatie:

- Ga uitgebreider werken met iemand die het onderhoud bijhoudt en maak er verslag van (Handboek Management – Inkoop en uitbesteding)
- Werk toe naar WTZI aanvraag, instellen Raad van Toezicht en directe inkoop zorgkantoor