

# Kwaliteitsjaarverslag 2019

## Ter Wal Woonzorg BV



Lepelstraat, mei 2020

## Inhoudsopgave

	p.
1. Inleiding	3.
2. De organisatie	3.
2.1. De bewoners	3.
2.2. Dagbesteding	4.
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	11.
3.5. Leiderschap, governance en management	12.
3.6. Personeelssamenstelling	12.
3.7. Gebruik van hulpbronnen	14.
3.8. Gebruik van informatie	14.
4. Vooruitblik 2020	15.

## 1. Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarverslag 2019 van Ter Wal Woonzorg BV (hierna te noemen: Ter Wal).

Al vanaf de start staan kwaliteit en veiligheid centraal bij Ter Wal. Kwaliteit op het gebied van wonen, zorg en welzijn die door bewoners, familie en medewerkers dagelijks wordt ervaren en, zoals de bewonersraadplegingen laten zien, wordt gewaardeerd.

In 2019 zijn we, meer nog dan de jaren ervoor, de ervaring van kwaliteit gaan vastleggen in het kwaliteitsbeleid. Middels dit beleid willen we de kwaliteit borgen, een vaste plek geven in de organisatie en daarmee ook onze visie op kwaliteit vastleggen voor de toekomst.

Dit kwaliteitsjaarverslag laat u onze inspanningen zien en, voor zover mogelijk, de bereikte doelen.

## 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.

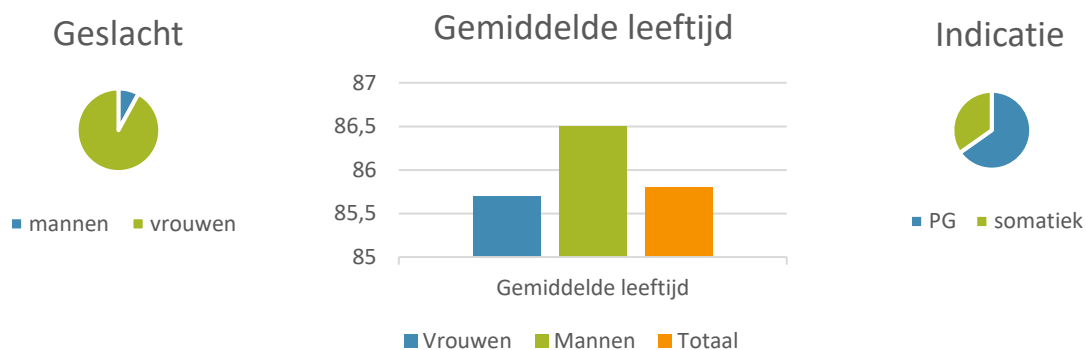
### 2.1. De bewoners

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 CIZ-indicatie.

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 2019 hebben geen kortdurende opnames in dit kader plaatsgevonden.

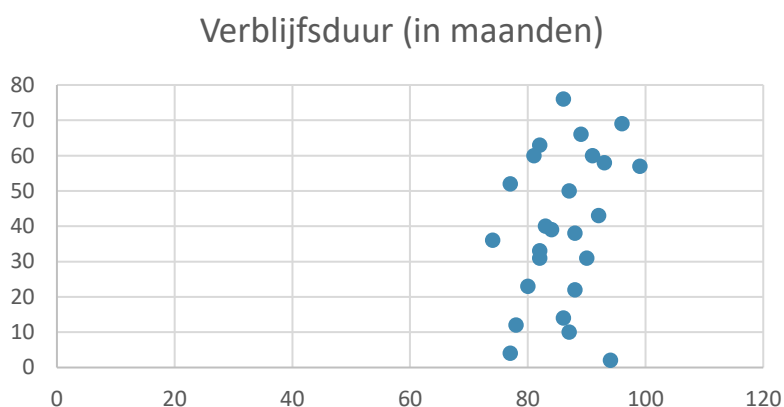
In 2019 zijn 23 bewoners woonachtig in Ter Wal, waarvan 2 mannen en 21 vrouwen. De gemiddelde leeftijd is 85,8 jaar (mannen zijn gemiddeld 86,5 jaar oud, vrouwen 85,7 jaar).

Van de bewoners is 65 % opgenomen met een psychogeriatrische indicatie, 35 % van de bewoners beschikt over een somatische indicatie.



In 2019 hebben 4 nieuwe opnames plaatsgevonden, 2 bewoners zijn overleden.

De gemiddelde verblijfsduur (met peildatum 31 december 2019) is 3 jaar en 3 maanden (39,56 maanden met een spreiding tussen 2 en 76 maanden).



X-as: leeftijd

Y-as: verblijfsduur in maanden

## 2.2. Dagbesteding

In Ter Wal wordt dagbesteding geboden aan ieder die thuis in isolement raakt, een lichamelijke en/of geestelijke beperking heeft of anderszins in aanmerking komt voor dagbesteding. In 2019 hebben 12 personen deelgenomen aan de dagbesteding, 11 vrouwen en 1 man, met een gemiddelde leeftijd van 82,2 jaar (in het kader van de privacy van de mannelijke deelnemer zijn de gegevens niet uitgesplitst naar geslacht om herleiding te voorkomen).

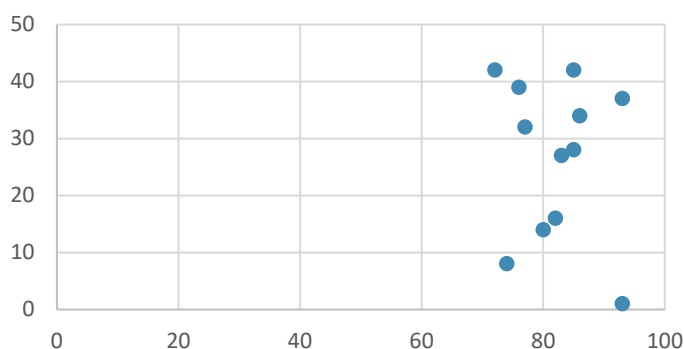
In 2019 is 1 persoon gestart met dagbesteding, 5 personen zijn gestopt.

## Dagbesteding



De gemiddelde duur van deelname aan dagbesteding (met peildatum 31 december 2019) is 2 jaar en 3 maanden (26,6 maanden met een spreiding tussen 1 en 42 maanden).

## Deelnameduur (in maanden)



X-as: leeftijd

Y-as: deelnameduur in maanden

De dagbesteding toont een dalende trend betreffende het aantal bezoekers. Medio 2019 is het besluit genomen deze voorziening in 2020 te beëindigen. De medewerkers van de dagbesteding zullen elders in de organisatie worden ingezet.

### 2.3. Bewonerstevredenheidsonderzoek

Periodiek vindt een bewonerstevredenheidsonderzoek plaats. In maart 2019 werd de uitslag van het bewonerstevredenheidsonderzoek bekend, waaraan 16 van de 21 bewoners/contactpersonen hebben deelgenomen (een respons van 76%). De Net Promoter Score is 43,8. Dit betekent dat het gemiddelde cijfer een 8,4 is, een hoge score. Met name de woonomgeving en aandacht voor eten en drinken worden hoog gewaardeerd.

### **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. Zaken die bijna als vanzelfsprekend in de praktijk worden gebracht, maar nog onvoldoende beschreven bleken. In 2019 hebben wij in dit kader actie ondernomen om het sociale netwerk van iedere bewoner in het Zorgleefplan te beschrijven dan wel te actualiseren. Deze 'inhaalactie' van 2019 heeft een structureel karakter gekregen, waarbij er doorlopende aandacht is voor het sociale netwerk van de bewoner. Tijdens het opstellen en bespreken van het Zorgleefplan wordt hieraan specifiek aandacht besteed.

##### *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.

In 2019 is actie ondernomen om de Levensgeschiedenis van iedere bewoner zo volledig mogelijk te beschrijven in het Zorgleefplan. Samen met de bewoner en/of diens naaste is de levensgeschiedenis besproken en beschreven door gebruik te maken van het handboek 'Spreken over vergeten'. Ook in de toekomst zal voor iedere bewoner de beschrijving van de levensgeschiedenis volgens een vast format plaatsvinden.

Om ook bewoners met (mogelijk) psychiatrische problematiek te kunnen ondersteunen, is in 2019 een training gestart voor medewerkers. Een psycholoog traint de medewerkers 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 in 2019 is deze lijn voortgezet.

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.

Bij onderzoek bleek dat niet bij alle bewoners binnen 7 dagen na opname een risicosignalering plaatsvond. In 2019 heeft een aantal verbeteracties plaatsgevonden, waardoor eind 2019 iedere bewoner beschikte over een volledige en actuele risicosignalering, opgenomen in het Zorgleefplan. Daarnaast wordt er vanaf 2019 gewerkt met een digitale kwaliteitsmonitor. Op deze wijze wordt wettelijk gecontroleerd of alle documenten, waaronder risicosignalering en evaluaties, tijdig zijn ingevuld.

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 en rapporteren via de zgn. SOAP-methode. Medewerkers worden in staat gesteld zich deze methode eigen te maken, zowel via training-on-the-job als via E-learning. Medio 2019 is een aandachtsfunctionaris Rapportage aangesteld.

## **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.

### *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.

### *3.2.2. Zinvolle 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 zinvolle 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 (zie ook 2.2. Dagbesteding).

### *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.

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 samenspraak met de Bewonersraad is een Huishoudelijk Reglement opgesteld, waarin onder meer de participatie door naasten en vrijwilligers wordt beschreven.

### *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 preferereert. 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**

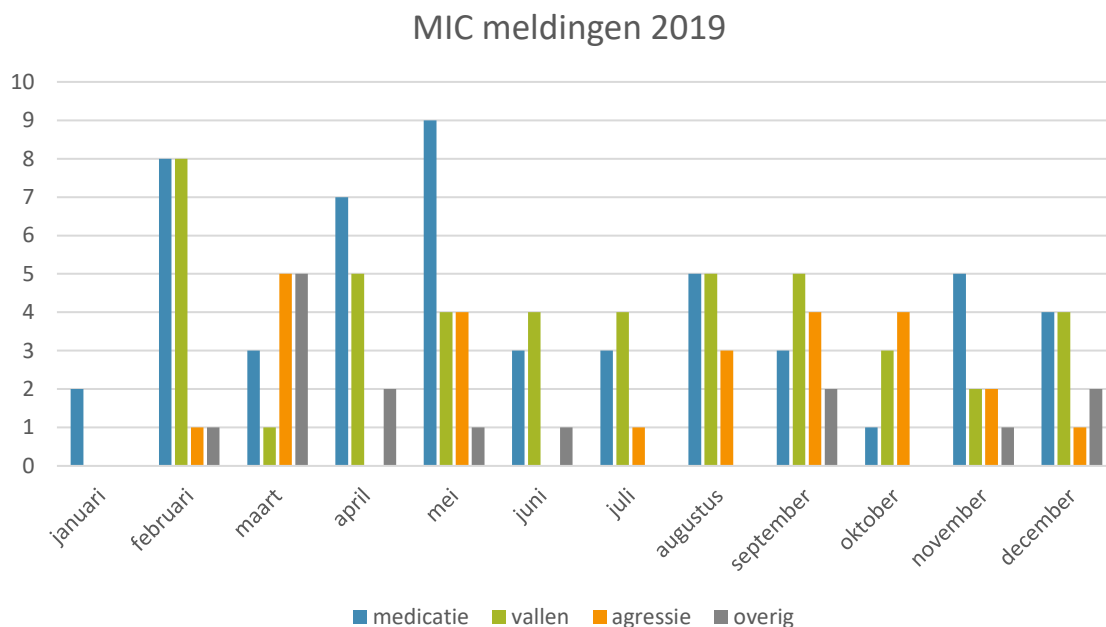
Ten aanzien van basisveiligheid hanteert Ter Wal een aantal indicatoren waaronder medicatieveiligheid, decubituspreventie, mondzorg, inzet onvrijwillige maatregelen, advance care planning en aandacht voor eten en drinken. Er vindt, na een nulmeting bij opname, periodieke monitoring plaats van onder meer (huid)letsel, voedingstoestand, 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. In 2019 stond BHV centraal met onder meer aandacht voor de brandveiligheid middels themabijeenkomsten en scholing. Ter Wal beschikt vanaf april 2019 over een gediplomeerd Preventiemedewerker.

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

In 2019 is actie ondernomen om enerzijds de meldcultuur en anderzijds de terugkoppeling te verbeteren. Daartoe is de samenstelling van de MIC-commissie gewijzigd en is het reglement aangepast. Vanaf medio 2019 vindt nu iedere 3 maanden een analyse van de meldingen plaats met daaruit voortvloeiend verbetervoorstellen. De resultaten worden structureel besproken in het teamoverleg. De leden van de MIC-commissie zullen in de periode 2019/2020 de training 'Prisma light-methode' volgen bij het Lerend Netwerk.



### 3.3.1. Medicatieveiligheid

Ter Wal heeft sinds de start oog gehad voor de medicatieveiligheid. Uit onderzoek bleek dat er nog een aantal zaken verbeterd kon worden. Hierbij ging het met name om tijdige en actuele medicatieoverzichten en -toedienlijsten, het op juiste wijze aftekenen van medicatie, de kennis van medicatie (werking en bijwerking) bij medewerkers vergroten, het gebruik maken van een medicatie-retourbox en het structureel aanwezig zijn van een getekend BEM (Beheer Eigen Medicatie) formulier.

In 2019 is in samenwerking met de apotheek een Geneesmiddelenprotocol opgesteld, conform de criteria van de 'Veilige principes in de medicatieketen'. Mede hieruit voortvloeiend zijn verbetermaatregelen betreffende eerder genoemde aspecten vastgesteld en geïmplementeerd. In 2020 zullen deze verbetermaatregelen worden geëvalueerd en zo nodig aangepast.

Medio 2019 hebben de medewerkers de jaarlijkse scholing in medicatieveiligheid gevolgd. Tevens is een aandachtsfunctionaris Medicatieveiligheid aangesteld en is een leidinggevend verpleegkundige benoemd tot coördinator Farmacie.

In 2020 zal gestart worden met het digitaal medicatiesysteem Ons Nedap.

### *3.3.2. 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 of gebruik van een glijzeil).

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

In 2019 was in 1 geval sprake van decubitus. De bewoner had bij opname reeds een decubituswond, die, na intensieve zorg door de wondverpleegkundige, is genezen. Ondanks de voorzorgsmaatregelen ontstond na enige tijd opnieuw een decubituswond. Gezien de algemene gezondheidstoestand van de bewoner is in overleg besloten geen verdere behandeling toe te passen.

### *3.3.3. 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. In 2019 is bij 1 bewoner de tandarts ingeschakeld in verband met eetproblemen.

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.

### *3.3.4. Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen*

In Ter Wal worden in principe geen vrijheidsbeperkende maatregelen 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 2019 is de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen hernieuwd besproken met belanghebbenden. In dit kader wordt sinds medio 2019 nauwer samengewerkt met de psycholoog en de specialist ouderengeneeskunde, onder meer door structureel overleg.

In het verslagjaar hebben 10 bewoners gebruik gemaakt van een sensor en 1 bewoner draagt 's nachts een plukpak. Daarnaast krijgen 3 bewoners rustgevendende medicatie, binnen de richtlijnen van Verenso.

Met het oog op het in werking treden van de Wet Zorg en Dwang (WZD) in 2020 heeft een interne werkgroep WZD gedurende 2019 een visie ontwikkeld, beleid opgesteld en een tijdpad uitgezet. Zo is er aandacht voor de implementatie en evaluatie van het Beleid Vrijheid en Veiligheid, verplichte scholing voor medewerkers middels E-learning en thematische behandeling in het Lerend Netwerk.

### *3.3.5. 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.

### *3.3.6. 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. Sinds medio 2019 wordt, hieraan gekoppeld, gewerkt met 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 diëtiste ingeschakeld. Deze kan ook ingeschakeld worden als er sprake is van (dreigend) over- of ondergewicht. In 2 gevallen is in 2019 de diëtiste ingeschakeld ter verbetering van het gewicht van de bewoners.

### *3.3.7. 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 2019 heeft 1 ziekenhuisopname plaatsgevonden. Betreffende bewoner is enkele uren na opname in het ziekenhuis overleden aan de gevolgen van een herseninfarct.

## **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. Nu zijn we zover dat we kunnen spreken van een doordacht en geborgd kwaliteitsbeleid waarbij de PDCA-cyclus (Plan Do Check Act) volledig tot zijn recht komt.

### *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 2019 heeft een audit plaatsgevonden in het kader van de ISO-certificering, met goed resultaat.

Medio 2019 is een kwaliteitsfunctionaris ingehuurd met als aandachtspunt systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit. Daarnaast heeft in 2019 is de Raad van Toezicht stappen gezet ter verbetering van de toezicht op de kwaliteit van zorgverlening.

In 2019 werd intensief gebruik gemaakt van een externe 'deskundige ouderenzorg' (voormalig IGZ-inspecteur); dit beleid zal ook in 2020 worden gecontinueerd.

### 3.4.2. *Kwaliteitsplan*

In samenspraak met de bewonersraad, Raad van Toezicht, medewerkers en directie wordt een kwaliteitsplan opgesteld. Dit kwaliteitsplan bevat zowel kortlopende als langlopende thema's, 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.

Periodiek vinden netwerkbijeenkomsten plaats met een plenair deel en ruimte voor samenkomst in kleinere groepen. Tijdens deze bijeenkomsten komen actuele, gewenste thema's aan de orde, kan casuïstiek worden besproken en is er de mogelijkheid tot collegiaal contact. In 2019 hebben 4 bijeenkomsten plaatsgevonden.

Daarnaast organiseert het Lerend Netwerk scholingen en trainingen voor medewerkers op alle relevante terreinen (methodisch werken, omgaan met complex gedrag, rapporteren, etc.).

## **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 2019 vond 3 maal overleg plaats van de bewonersraad met een teamlid. Op verzoek kan een lid van de directie worden gevraagd het overleg bij te wonen.

## **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.

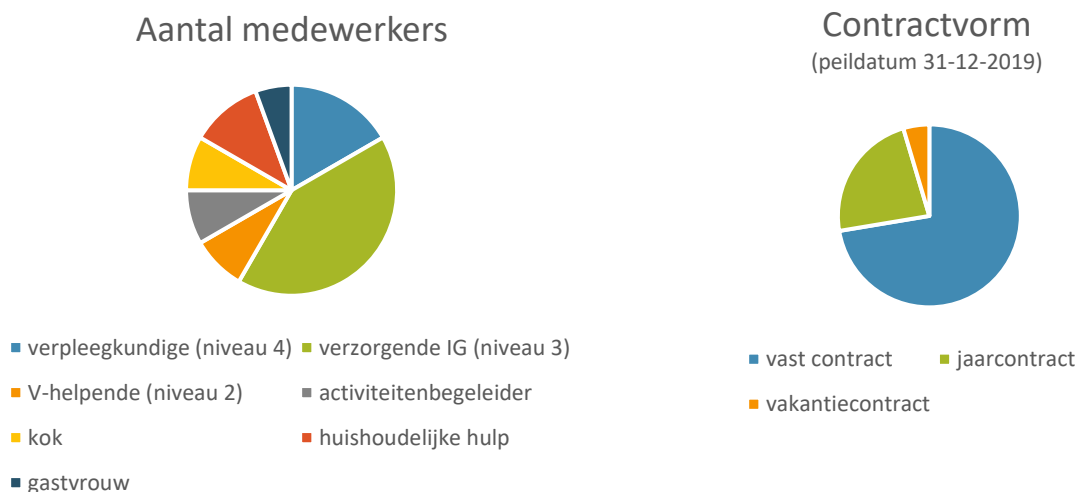
In 2019 is een inwerkprogramma voor nieuwe collega's ontwikkeld. Onderdeel van dit programma is een afvinklijst zodat duidelijk is welke onderwerpen aan bod zijn gekomen of nog moeten komen.

Periodiek vindt een medewerkertevredenheidsonderzoek plaats. In mei 2019 werd de uitslag van het meest recente onderzoek bekend. Van de 34 aangeschreven medewerkers hebben er 25 deelgenomen aan het onderzoek (74% respons). Uit het onderzoek blijkt dat de medewerkers tevreden tot zeer tevreden zijn met het werk, de organisatie en de collega's. Deze hoge tevredenheid draagt mogelijk bij aan de lage doorstroming van personeel en het erg lage ziekteverzuim.

### 3.6.1. Kengetallen

In Ter Wal waren in 2019 36 medewerkers werkzaam, met een inzet van 18 fte. In deze periode is van 4 medewerkers afscheid genomen en 4 nieuwe medewerkers zijn aangetrokken. Een hoge stabiliteit in deze tijden met een roerige arbeidsmarkt.

Van alle medewerkers die op 31 december 2019 een contract hadden bij Ter Wal, beschikten er 22 over een vast contract, 7 medewerkers hadden een jaarcontract en 3 medewerkers waren als vakantiekracht werkzaam.



Van het kwaliteitsbudget is een extra dienst 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 2019 bedroeg 0,6 %, hetgeen ongekend laag is.

Naast de medewerkers in loondienst zijn bij Ter Wal 10 vrijwilligers en 4 stagiairs ingezet in 2019.

### 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.

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.

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

### **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.

Van het kwaliteitsbudget 2019 is een Qwiek up aangeschaft die tijdens onrustmomenten bij een bewoner wordt gebruikt.

De medewerkers maken gebruik van het Nedap/ONS -systeem en werken in een beveiligde werkomgeving. De bewoner en/of diens contactpersoon kunnen gebruik maken van Caren om inzage te hebben in en te reageren op het Zorgleefplan.

Met de introductie van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is in 2019 een begin gemaakt de privacyregeling te herzien. Er vindt blijvend bewaking van naleving van de AVG plaats.

### **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 beheeren 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 (zie 2.3. Bewonerstevredenheidsonderzoek).

Specifieke data worden aangeleverd aan het Zorgkantoor en het Zorginstituut, conform de aanlever-specificaties.

#### *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 2019 is een begin gemaakt met onderzoek naar vernieuwing van het medicatiesysteem. Dit systeem, in nauwe samenwerking met de apotheek, is voorwaarde voor een goed zorg-, behandel- en ondersteuningsproces. In 2020 zal gestart worden met het digitaal medicatiesysteem Ons Nedap.

### 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 2020

Een aantal verbeteracties uit 2019 is dit jaar afgesloten, maar meerdere acties zullen ook in 2020 voortgang vinden en nieuwe acties zullen worden uitgezet. Voor 2020 staan onder meer acties gepland in het kader van de ISO-certificering en wordt een bewoner- en medewerkertevredenheidsonderzoek gehouden. 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 komende jaar zal een traject worden gestart met Waardigheid en Trots om het kwaliteitsbeleid nog meer kracht bij te zetten. In juni 2020 zal een (anonieme) nulmeting worden verricht.

In 2019 is een inhaalslag gemaakt om het Zorgleefplan van iedere bewoner te completeren cq. te actualiseren. Deze verbeteractie is hiermee afgesloten, maar blijvende aandacht is nodig om het gewenste niveau te behouden.

Ook de extra aandacht voor methodisch werken en rapporteren is een blijvend aandachtspunt.

De aandacht voor de MIC in 2019 heeft geleid tot een aantal wijzigingen. In 2020 zal vooral gekeken worden of deze wijzigingen (blijvend) het gewenste resultaat opleveren en eventueel bijstelling nodig is.

De invoering van de Wet Zorg en Dwang in 2020 vraagt een andere aanpak. In 2019 is vooral anticiperend gewerkt en heeft er voorbereiding op de invoering plaatsgevonden. Na het van kracht worden van de WZD in 2020 zal de focus vooral liggen op de evaluatie en bijsturing van de genomen maatregelen.

Het is welhaast overbodig aan te geven dat scholing en ontwikkelingsmogelijkheden voor medewerkers een doorlopend proces is. Het voordeel van een kleine organisatie is dat de behoeften en wensen van medewerkers in deze bekend zijn. Waar mogelijk, gewenst en/of verplicht zal aan deze behoeften en wensen tegemoet worden gekomen.

Gezien de groeiende zorgvraag, wil Ter Wal het aantal stageplaatsen in 2020 vergroten. Daartoe zal actie worden genomen.

Helaas laat de huidige tijd zien dat de vraag naar dagbesteding bij Ter Wal afneemt, mede door een groeiend aanbod van aanbieders. Om zorg van hoogstaande kwaliteit te blijven leveren is besloten deze vorm van zorgverlening in 2020 af te bouwen met behoud van personeel en zorg voor de huidige bezoekers van de dagbesteding.

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. Zo zijn we gestart met beveiligd mailverkeer en is gestart met de verkenning van een vernieuwd medicatiesysteem.