

kwaliteitsverslag 2017

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg



Auteur:	Rob Los - bestuurder
Verschijningsdatum:	30 juni 2018
Evaluatiedatum:	Voorjaar en najaar 2018
Autorisator:	RvB Eminent

Inhoud

1	Profiel Eminent Wonen & Zorg	3
1.1	Zorgvisie	3
1.2	Missie	3
1.3	Locaties	4
1.4	Doelgroepen en zorgverlening.....	5
2	Profiel personeelssamenstelling Eminent Wonen & Zorg.....	8
3	Situatie, plannen en voornemens Eminent Wonen & Zorg	10
3.1	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	10
3.2	Wonen en welzijn	10
3.3	Veiligheid.....	11
3.4	Leren en werken aan kwaliteit	11
3.5	Leiderschap, governance en management.....	13
3.6	Voldoende en vakbekwaam personeel (Personeelssamenstelling).....	13
3.7	Gebruik van hulpbronnen	13
3.8	Gebruik van informatie	14
4	Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren	15

1 Profiel Eminent Wonen & Zorg

Eminent wonen & zorg biedt 24 uren zorg en service binnen een huiselijke en warme woonomgeving. De doelgroep bestaat uit oudere mensen die niet meer thuis kunnen of willen wonen en over het algemeen een intensieve zorgvraag hebben op het gebied van verpleging, verzorging en begeleiding. Het onderscheidend vermogen ligt in:

- 1) Het verblijf is kleinschalig georganiseerd, waardoor herkenbaarheid, persoonlijke aandacht, veiligheid en warm sociaal contact tot stand kunnen komen tussen bewoners onderling, naasten en personeel. Dit binnen een professionele setting waar intensieve en hoogwaardige zorg geleverd wordt.
- 2) Eminent Wonen & Zorg ont-schot de zorg: of men nu via de WMO / ZVW of WLZ de zorg geïndiceerd krijgt, er is altijd een zorg- arrangement realiseerbaar.
- 3) Eminent Wonen & Zorg heeft een cultuur van klantgerichtheid en is flexibel in de vraag van de bewoner of dienst naasten, in plaats van focus op het eigen aanbod.

De zorg vond in 2017 plaats binnen 2 monumentale panden, **villa Roderlo** (8 appartementen) en **villa La Fontaine** (7 appartementen), beide locaties zijn gesitueerd binnen de kern van Ruurlo, een dorp in de Achterhoek.

De zorgvilla's zijn georganiseerd volgens de scheiding van wonen en zorg. Bewoners huren een appartement en betalen een eigen bijdrage voor wonen en aanvullende servicekosten. De zorg wordt gefinancierd via de Wet Langdurige Zorg middels zorg in natura (Volledig Pakket Thuis). Tevens is er de mogelijkheid de zorg te financieren via de Zorgverzekeringswet of via de Wet Maatschappelijke ondersteuning.

Nieuw in 2017 is de mogelijkheid van het financieren van het verblijf door middel van het *Eerstelijnsverblijf*, wat bedoelt is voor kwetsbare ouderen om tijdelijk op te kunnen schalen naar 24 uren zorg vanuit huis of af te kunnen schalen na ziekenhuisopname. Eminent Wonen & Zorg heeft contracten voor dit type zorg met diverse zorgverzekeraars en afspraken met omliggende ziekenhuizen.

1.1 Zorgvisie

Wij verzorgen bewoners zodanig dat zij zoveel mogelijk regie behouden over het eigen lichaam en het eigen leven. Bij onze manier van werken is het sociaal, geestelijk en lichamelijk welbevinden onlosmakelijk met elkaar verbonden.

Wij garanderen dat bewoners dagelijks vertrouwde gezichten zien; onze medewerkers bieden een geïntegreerd pakket van zorg en services vanuit de waarden: aandacht, respect, veiligheid en vrijheid.

Wij bieden volgens de gangbare standaarden kwaliteitszorg die HKZ-gecertificeerd is en zoeken altijd mogelijkheden tot verbetering.

Wij ontzorgen onze klanten op gebied van de verschillende financieringsvormen van de zorg.

1.2 Missie

Eminent Wonen & Zorg wil binnen haar woonzorgvoorzieningen vraaggerichte en belevingsgerichte kwaliteitszorg bieden aan ouderen, die behoefte hebben aan meer of mindere mate van intensieve verzorging of verpleging (WLZ, ZVW of WMO gefinancierd). Deze ouderen hechten aan keuzevrijheid, op gebied van wonen, zorg en welzijn. Om kleinschalig en vraaggericht te kunnen werken, vraagt Eminent Wonen & Zorg een particuliere bijdrage.

1.3 Locaties

Eminent Wonen & Zorg b.v. is gevestigd in Ruurlo, hieronder valt Eminent Wonen & Zorg Groenlo B.v. Het werkgebied van Eminent is gemeente Berkelland (Ruurlo) en Oost Gelre (Groenlo). Met 39 medewerkers en vrijwilligers wordt de zorg op onder meer de volgende manieren geboden: verpleging, verzorging, logeeropvang, eerstelijnsverblijf, dagactiviteiten. Deze zorg wordt in combinatie met wonen geleverd. De zorg- en dienstverlening wordt in 2017 geboden op 2 locaties: Villa Roderlo (Ruurlo), La Fontaine (Ruurlo).

In onderstaande tabel staan de algemene gegevens.

Algemene identificatiegegevens	
Rechtspersoon	Eminent Wonen & Zorg b.v.
Adres	Groenloseweg 12
Postcode	7261AN
Plaats	Ruurlo
Telefoon	0573-726826
e-mail	info@eminent-wonen.nl
Internet	www.eminent-wonen.nl
KVK-nummer	65384490
NZA-nummer	300-2783
Locaties	Villa Roderlo, La Fontaine, Huize Sonnevacnk

1.4 Doelgroepen en zorgverlening

Eminent Wonen & Zorg levert verpleging, verzorging, herstellzorg, en palliatieve zorg, dagactiviteiten vanuit somatische of psychogeriatrische grondslag.

In de locaties van Eminent Wonen &Zorg zijn deze twee grondslagen herkenbaar:

- Somatiek: een lichamelijke ziekte of aandoening is de aanleiding voor de zorg- en dienstverlening van Eminent.
- Psychogeriatric: een ziekte, aandoening of stoornis in of van de hersenen, waardoor geheugen, leervermogen en begrip achteruitgaat, is aanleiding voor de zorg- en dienstverlening van Eminent. De meest voorkomende aandoening die leidt tot deze grondslag is dementie

Hieronder zijn voor de 2 locaties van Eminent in tabellen de doelgroepen met aantallen, ZZP en leeftijdsverdeling cliënten weergegeven. Het aantal cliënten per ZZP is een momentopname op de aangegeven peildatum. Cliënten vanuit de financiering Eerstelijnsverblijf en Geriatrische revalidatiezorg zijn ook opgenomen.

Villa Roderlo

Naam locatie:		Villa Roderlo	stand per: 1-1-2018
Doelgroep	ZZP	Aantal cliënten	
PG	ZZP 4 VV	1	
PG	ZZP 5 VV	4	
Somatiek	ZZP 6 VV	1	
ELV/ Wijkverpleging/ WMO		3	
Totaal van de locatie		9	
Capaciteit		9	

La Fontaine

Naam locatie:		La Fontaine	stand per: 1-1-2018
Doelgroep	ZZP	Aantal cliënten	
Psychogeriatric	ZZP 4 VV	0	
Psychogeriatric	ZZP 5 VV	4	
Psychogeriatric	ZZP 6 VV	1	
ELV/ Wijkverpleging/ WMO		2	
Totaal van de locatie		7	
Capaciteit		7	

Uit de leeftijdsverdeling per doelgroep van Eminent is duidelijk te zien dat het grootste aantal cliënten die zijn met grondslag psychogeriatric.

Villa Roderlo:

Kamernr	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Leeftijd	77	85	92	87	90	75	79	97	105
Indicatie	ZVW/ WMO	ZZP 5	ZVW/WMO	ZZP 5	ZVW/ WMO	ZZP 5	ZZP 4	ZZP 5	ZZP5

La Fontaine

Kamernr	1	2	3	4	5	6	7
Leeftijd	81	98	72	92	87	93	100
Indicatie	ZZP 5	ZZP5	ZVW/WMO	ZVW/ WMO	ZZP5	ZZP 6	ZZP5

Gemiddelde leeftijdsopbouw per doelgroep:

	gemiddelde leeftijd
ZZP 4	79
ZZP 5	90,6
ZZP 6	93
ZVW/ WMO	82,75

De omzet voor Eminent in 2017 is weergegeven per financieringsstroom. Het betreft een omzet voor de zorg, de woon en service component is hier niet in meegenomen. Dit is inclusief Eerstelijnsverblijf die gefinancierd worden uit de Zorgverzekeringswet.

PGB		€ 346.405
WLZ ZIN		€ 30.170
ZVW		€ 89.735
Opbrengst WMO		€ 37.269

2 Profiel personeelssamenstelling Eminent

De personeelssamenstelling van Eminent is uiteengezet in onderstaande tabellen.

Omvang personeelsbestand

Eminent Wonen & Zorg		stand per:31-12-2017
Omvang personeelsbestand	Inzet aantal FTE	
Aantal medewerkers	39	
Inzet FTE clientgebonden functies	22,42	
Inzet FTE niet-clientgebonden functies	2,38	
Totaal van Eminent	24,8	

Aard dienstverband

Naam locatie: Eminent			stand per: 31-12-2017
Aard dienstverband	Aantal medewerkers	Contract	
Vast dienstverband	28	18,6	
Tijdelijk dienstverband	10	6,2	
Medewerkers 0-urencontract	1	-	
Totaal op contractbasis	39	24,8	

Omvang cliëntgebonden functies

Naam locatie: Eminent		stand per: 31 -12 2017
Omvang clientgebonden functies	Aantal FTE op contract	
Niveau 1: Medewerker huishoudelijke verzorging	4,1	
Niveau 2: Helpende Zorg & Welzijn	1,34	
Niveau 3: Verzorgende IG	8,25	
Niveau 3:: Leerling verzorgende IG	2,56	
Niveau 4: Verpleegkundige	1,44	
Niveau 4: Leerling Verpleegkundige	1,22	
Niveau 5: Verpleegkundige HBO & Wijkverpleegkundige	1,5	
Niveau 5: Leerling verpleegkundige niveau 5	1,34	
Activiteitenbegeleider	0,67	

Verzuimpercentage

Naam locatie: Eminent		stand per: 31 12 2017
Verzuim arbeidsongeschiktheid		
Verzuimpercentage Eminent	4,53%	
Verzuimfrequentie Eminent	0,89	

Instroom, doorstroom en uitstroom

Eminent Wonen & zorg		stand per:	31 2 2018
Instroom, doorstroom, uitstroom			
Instroompercentage		18%	
Uitstroompercentage		10%	
<i>Doorstroom:</i>			
<i>Verpleegkundige niveau 4</i>		3,33%	

Deelname leerlingen per locatie

Eminent Wonen & zorg		stand per: 1 -1- 2018	
Deelname leerlingen	Aantal leerlingen	Percentage	
Villa Roderlo	2	14%	
La Fontaine	4	11%	
Sonnevachk	2	13%	

Naam locatie: Eminent Wonen & Zorg

Ratio personele kosten/opbrengsten

Totaal personeelskosten/Totaal baten	61,20%
Overhead	6,50%

3 Situatie, plannen en voornemens Eminent

Eminent heeft een Strategisch meerjarenbeleidsplan, onze visie voor de periode van 2016-2019. Van dit meerjarenbeleidsplan wordt jaarlijks een jaarplan afgeleid. In dit Kwaliteitsplan zijn de kwaliteitsonderwerpen van Eminent samengevat.

Met het uitkomen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in januari van dit jaar, heeft Eminent zorgvuldig alle waarden en vereisten doorgenomen. Veel zaken uit eerdere plannen zijn conform het Kwaliteitskader. Er is een actieplan Kwaliteitskader opgesteld met verantwoordelijken om alle vereisten te kunnen monitoren. Een groot deel is inmiddels afgerond.

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Eminent borgt de persoonsgerichte zorg en ondersteuning door o.a. werkprocedures zorgleefplan en zorgleefplanbespreking, diverse formulieren in het zorgleefplan om persoonlijke afspraken en waarden vast te leggen, alle zorgcoördinatoren zijn minimaal niveau 4 verpleegkundige. De regie over het eigen leven ligt zoveel mogelijk bij de cliënt of verwant, er is aandacht voor levensvragen en onbegrepen gedrag (dmv bijscholing of consult specialist ouderengeneeskunde).

3.2 Wonen en welzijn

Zingeving - Zinnvolle tijdsbesteding - Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding - Familieparticipatie en inzet vrijwilligers - Wooncomfort

Eminent borgt het beleid omtrent wonen en welzijn door o.a. zorgcoördinatoren met een welzijnsachtergrond, inzetten van mantelzorgers, beweegstimulering en activiteitenkalenders en het inzetten en betrekken van vrijwilligers en organisaties buiten Eminent. Hiermee gaan onze bewoners naar buiten en komt de buitenwereld weer binnen.

Welbevinden is een integraal onderdeel van de zorg en het zorgleefplan bij Eminent Wonen & Zorg. Dit wordt besproken met bewoner en familie en/of mantelzorg. In 2017 hebben er een aantal ontwikkelingen plaats gevonden op gebied van welzijn. Zo is er welzijnsmedewerker aangesteld die het activiteiten aanbod en zingevingsaanbod persoonsgerichter gaat maken. Dit heeft plaats gevonden buiten de middelen van waardigheid en trots, aangezien er in 2017 nog geen overeenkomst was tussen Eminent en het zorgkantoor, die toegang geeft tot die extra middelen.

Voorbeelden van behaalde resultaten op gebied van welzijn:

- Naast de individuele aandacht van verpleegkundigen en verzorgenden, zijn de uren voor de welzijnswerker in 2017 opgehoogd van 12 uur naar 24 uur per week.
- Dit heeft als resultaat dat er wekelijks muziek plaats vindt: klassiek, meezingen van oud hollandse liedjes, 1x per maand een artiest van buiten en 1 x per maand een uitje. Afgestemd op de wensen en behoeften van bewoners.
- Elke zorgvilla heeft op zondag brunch waar familie facultatief kan aanschuiven.
- Bewegen voor ouderen is voor elke locatie wekelijks georganiseerd.

Een kook of bakactiviteit vindt wekelijks plaats met de cliënten van de zorgvilla's

Cliënttevredenheid

De tevredenheid van cliënten en verwanten over zaken als gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting werd in 2017 met de ontwikkelde vragenlijsten van Waardigheid en Trots gemeten.

Vrijwilligers

Voor de vrijwilligers van Eminent wordt een bijeenkomst georganiseerd waar geïnventariseerd wordt wat verbeterpunten zijn en eventuele bijscholingsvragen.

➔ (2) In 2018 is het vrijwilligersbeleid geactualiseerd met duidelijke kaders voor scholing vrijwilligers. Eminent denkt na hoe de tevredenheid van vrijwilligers kan worden gemeten.

	goed	voldoende	onvoldoende	slecht	blanco	nvt
1. Wat vindt u van de kwaliteit van de zorg en ondersteuning die u ontvangt?	8	2				
2. Hoe vindt u dat wij inspelen op uw wensen en vragen?	8	2				
3. Wat vindt u van de samenwerking tussen on team en vrijwilligers, uw familie en vrienden?	6	4				
4. Doen wij voldoende beroep op uw eigen mogelijkheden?	8	2				
5. Wat vindt u van het aantal bekende gezichten waar u mee te maken heeft?	6	2	2			
6. Hoe ervaart u de invulling van uw dag? Denk bijv aan clubs, hobbies activiteiten?	7	2	1			
7. Wat vindt u van de maaltijden (van ons restaurant en keuken)?	2	7	1			
8. Wat vindt u van de schoonmaak van uw appartement?	8	2				
9. Zijn er dingen waar u blij van werd in de afgelopen periode?	niet ingevuld					
10. Heeft u nog aanvullingen op wat we besproken hebben?	2 ingevuld					

Over het algemeen scoort Eminent Wonen & Zorg goed. Aandachtspunten die was een periode waar er veel personeelwisselingen waren op Villa Roderlo. Oorzaak hiervan was personele herschikking, maar ook natuurlijk verloop van medewerkers. Bewoners en familie ervaarden dit als niet prettig, omdat men gehecht was aan de medewerkers die er al lang werkten. Aandachtspunt voor management / directie hierin is dat er de volgende keer beter over gecommuniceerd kan worden naar bewoners en familie.

Er zijn in 2017 geen officiële klachten gemeld, conform klachtenprocedure Eminent wonen & zorg. De medezeggenschap / cliëntvertegenwoordiging heeft vorm gekregen in 2 bijeenkomsten per locatie (in totaal dus 4). Hierin stonden diverse onderwerpen op de agenda, zoals het welzijnsprogramma, het contact met familie, uitbreiding met een nieuwe locatie. Tevens is de raad van commissarissen aanwezig geweest bij één van de bijeenkomsten en heeft toegelicht wat hun functie is en enkele vragen van familie beantwoord.

3.3 Veiligheid

Medicatie - Decubitus - Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen - Ziekenhuisopnamen

Eminent borgt veiligheid door o.a. de uitvraag van de inspectie tijdig aan te leveren, een geactualiseerd medicatiebeleid gebaseerd op de veilige principes, het melden van incidenten met registratie verantwoording en opvolging in rapportages, incidentencommissie, vermindering van inzet psychopharmaca, een beleid vrijheidsbeperkende maatregelen, registratie en evaluatie van inzet vrijheidsbeperkende maatregelen. Dit alles is geborgd in het HKZ gecertificeerde kwaliteitssysteem. Dit kwaliteitssysteem is in 2017 opnieuw gecertificeerd conform

de nieuwe standaarden HKZ Verpleging en Verzorging.

Veiligheidsgegevens

Onder de “melding incident cliënt” worden alle cliëntgebonden meldingen gedaan. Wat opvalt zijn het groot aantal valincidenten (44). Dit valt te verklaren doordat dit een risico is bij de huidige cliëntpopulatie van één van de locaties. Hier is uitgebreid bij stil gestaan door het team met de zorgcoördinator en de specialist ouderengeneeskunde en de fysiotherapeut. In de zorgplanbespreking is valpreventie een constant onderwerp van gesprek. Maatregelen op gebied van valpreventie worden vastgelegd in het individuele zorgplan en in 2018 zal valpreventie verder aandacht krijgen door een verbeterplan opgesteld door de verpleegkundige zorgcoördinatoren.

Medicijnincidenten (12) blijven constant onder de aandacht. Medicatieveiligheid is een onderwerp van elk werkoverleg, waarbij men leert van de incidenten. Met de apotheek is jaarlijks overleg om de veilige principes in de medicatieketen te borgen.

Er is 1 melding gedaan van een agressie incident. Hier is de specialist ouderengeneeskunde bij betrokken. Hier is beleid op gemaakt ter preventie van verdere incidenten met deze client.

Calamiteit

In 2017 heeft een calamiteit plaats gevonden. Deze is gemeld bij de IGZ, waarna er door een onafhankelijke partij een PRISMA analyse is gemaakt. Aandachts en verbeterpunten uit dit rapport zijn opgevolgd en samengevat in een plan van aanpak die is voorgelegd aan de IGZ.

Conclusie

In 2017 hebben de medewerkers leren werken met een nieuw systeem van incidentmelding. Hierdoor lijken het aantal meldingen lager te zijn dan voorheen. Door het gewoon worden met het systeem lijken het aantal lage meldingen te dalen. Hierdoor zal in 2018 een inhoudelijk diepere analyse kunnen plaats vinden.

Valpreventie en medicatieveiligheid blijven speerpunten in risicobeheersing. Eminent zal in 2018 verdere maatregelen nemen ten behoeve van preventie van incidenten op dit vlak. De plaats gevonden calamiteit heeft impact gehad op de betrokken hulpverleners. Door middel van de uitgevoerde prisma analyse werd helder dat niet alles te voorkomen is, maar dat er punten zijn ter verbetering voor de organisatie.

Leren en werken aan kwaliteit

Opleiding

Eminent heeft in 2017 haar opleidingsplan uitgevoerd. De zorgmedewerkers hebben bijscholing gehad in het kader van voorbehouden handelingen, het ECD is geïmplementeerd. Binnen Eminent was er 1 verzorgende IG in opleiding en 2 verpleegkundigen nivo 4 i.o.

Lerend netwerk

Eminent Wonen & Zorg neemt deel aan de branchevereniging SPOT en participeert daarmee in kennisdeling van haar leden (getoetst door het zorginstituut). Tevens zijn er in 2018 oriënterende gesprekken gepland met andere woonzorg organisaties.

HKZ

Eminent Wonen & Zorg is in 2017 getoets op de nieuwe normen van de HKZ en hergecertificeerd voor twee jaar. Het kwaliteitssysteem faciliteert hiermee het werken aan

kwaliteit en levert zinvolle en bruikbare informatie op om de processen te monitoren op KPI's en preventief risico's in te schatten.

3.4 Leiderschap, governance en management

Eminent borgt haar leiderschap, governance en management binnen het jaarplan, wat getoetst wordt door de Raad van commissarissen. Eminent heeft tot nu toe cliëntparticipatie vorm gegeven door 2 x per jaar een medezeggenschapsbijeenkomst te organiseren, in 2018 wordt een cliëntenraad geïnstalleerd.

Leidraad voor het uitgevoerde toezicht is de klant- en persoonsgerichte zorg, dit uiteraard in combinatie met een rendabele bedrijfsvoering en een goede medewerkerstevredenheid.

In 2017 heeft de RvC vier maal een officiële vergadering gehad met de Directie en tussendoor zijn er diverse informele afstemmingen geweest tussen de beide commissarissen, alsook tussen hen en de directie, in aanvang eenhoofdig en later tweehoofdig. De RvC heeft ook overleg gevoerd met een delegatie van cliënten en van medewerkers. Qua Governance is het zo dat Eminent wordt geleid door, zoals al opgemerkt, een tweehoofdige directie. Een van de beide directieleden fungeert als voorzitter. De RvC is het toezichthoudende orgaan van Eminent en bestaat uit twee leden. De RvC toetst of de directie bij zijn bestuurstaken oog houdt voor het belang van de organisatie, dit in relatie tot de maatschappelijke functie van de organisatie, en een zorgvuldige en evenwichtige afweging heeft gemaakt van de belangen van allen die bij de organisatie betrokken zijn. De RvC houdt integraal toezicht op het beleid van de directie en op de algemene gang van zaken binnen Eminent en heeft als doel het waarborgen van de continuïteit en kwaliteit van zorg- en dienstverlening van Eminent. De directie van Eminent is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en uitvoering van het beleid en het geven van de sturing en inrichting van de organisatie als geheel. De directieleden hebben ieder een eigen aandachtsgebied c.q. portefeuille en de directie legt verantwoording af aan de RvC. De taken en bevoegdheden van de RvC zijn vastgelegd in de statuten en het reglement RvC (dat in 2017 nog in een concept-fase verkeerde).

De RvC bestaat uit twee onafhankelijke leden, beiden met het deskundigheidsgebied "Strategie en beleid". Ze hebben veel operationele en leidinggevende ervaring, de een in de zorgsector en de ander in de financiële dienstverlening. In de selectieprocedure voor een lid van de RvC worden hoofd- en/of nevenfuncties betrokken bij de beoordeling van de onafhankelijkheid. De Raad van Commissarissen van Eminent Wonen & Zorg bestaat uit: Alof Wiechmann (voorzitter) en Ben Grijsen.

Minimaal één maal per kwartaal informeert de directie de RvC aan de hand van actuele gegevens en maand- en kwartaalrapportages. Kwaliteitsonderwerpen en de financiële stand van zaken, evenals HR-thema's, worden in elke reguliere vergadering besproken en, zo nodig, van opvolging voorzien.

De bezoldiging van de leden van de RvC is, net als die van de directie, opgenomen in de jaarrekening van Eminent. Bij de bezoldiging wordt de WNT-norm als absoluut maximum

gehanteerd. De werkelijke bezoldiging van de RvC-leden ligt beduidend onder dat WNT-plafond

3.5 Voldoende en vakbekwaam personeel (Personeelssamenstelling)

Eminent borgt voldoende en vakbekwaam personeel door o.a. 24 / 7 aanwezigheid van verzorgende niveau 3, zorgcoördinatoren die 24/7 bereikbaarheidsdienst hebben. Jaarlijkse evaluatiegesprekken met medewerkers, uitvoering van opleidingsplan, wat plaats heeft gevonden in 2017.

Eminent Personeel

Net zoals andere zorgorganisaties uit de omgeving Achterhoek, merkt Eminent Wonen & Zorg dat de arbeidsmarkt voor verzorgende niveau 3 minder ruim bezet is. Toch zijn in 2017 de locaties voorzien van voldoende personeel, begroot volgens formatie.

3.6 Gebruik van hulpbronnen

Eminent borgt gebruik van hulpbronnen door o.a. de inzet van ICT (cliëntdossiers, domotica) die het proces faciliteert, veiligheid optimaliseert en regeldruk beheersbaar houdt.

→ (15) Daarnaast wordt in samenspraak met ketenpartners de specialist ouderengeneeskunde beschikbaar gemaakt voor teambegeleiding en behandeling/ consult van onze bewoners (naast de huisartsenzorg).

3.7 Gebruik van informatie

Eminent borgt gebruik van informatie door o.a. metingen cliënt- en medewerker tevredenheid.

Medewerkerraadpleging

Eind 2017 is een medewerker raadpleging uitgevoerd bij de medewerkers van Eminent.

Conclusies:

- De gemiddelde medewerkerstevredenheid is 2,6 (op een schaal van 0 – 4).
- De categorie ‘persoonlijke ontwikkeling’ scoort met 2,3 het laagst en beneden de gemiddelde medewerkerstevredenheid.
- De categorieën ‘management’ en ‘interne communicatie’ scoren met 2,4 beneden de gemiddelde medewerkerstevredenheid.
- De categorieën ‘arbeidsvoorwaarden’ en ‘werkomstandigheden’ scoren met 2,5 beneden de gemiddelde medewerkerstevredenheid.
- Alle andere categorieën scoren boven de gemiddelde medewerkerstevredenheid waarbij kwaliteit het beste scoort met een 2,9 op de voet gevolgd door de categorieën ‘faciliteiten’, ‘arbeidstevredenheid’, ‘organisatie’ en ‘externe communicatie’ alle met een 2,8.

Op basis van de uitkomsten van dit medewerkerstevredenheidsonderzoek worden de volgende verbetervoorstellen doorgevoerd.

Persoonlijke ontwikkeling

- Iedere medewerker heeft een bijscholing gevolgd waarin de verpleegtechnische handelingen centraal hebben gestaan.
- Er wordt met iedere medewerker een POP-gesprek gevoerd waarin de ontwikkeling van de medewerker centraal staat. Een mogelijk uitbreiding van Eminent Wonen & Zorg met een derde locatie biedt medewerkers (meer) persoonlijke ontwikkelmogelijkheden.
- Iedere verzorgende wordt via Eminent Wonen & Zorg toegang gegeven tot het Kwaliteitsregister voor verzorgenden.
- Op iedere locatie wordt teaminterview met een frequentie van 4 x per jaar ingevoerd onder leiding van een externe deskundige.
- De verpleegkundigen (i.o.) krijgen extra inhoudelijke interviewsessies onder leiding van een extern deskundige met een frequentie van maximaal 6 x per jaar.
- Alle zorgoverleggen gaan bijgewoond worden door een specialist Ouderengeneeskunde.

Management en interne communicatie

- Momenteel is er één zorgcoördinator werkzaam bij Eminent Wonen & Zorg. Besloten is dat voor iedere locatie een zorgcoördinator aangetrokken wordt. Deze zorgcoördinator wordt tevens leidinggevende van de locatie.
- Het huidige zorgdossier wordt uitgebreid met de applicatie planning. Daarnaast wordt het medewerkerportaal binnen het zorgdossier uitgerold en gaat de agendafunctie ingevoerd worden.

Arbeidsvoorwaarden en werkomstandigheden

- De cao vvt werd met ingang van 1 november 2017 ingevoerd bij Eminent Wonen & Zorg. Met iedere medewerker is een individueel gesprek gevoerd waarin de (positieve) consequenties van deze invoering besproken zijn. Iedere medewerker ontvangt een nieuw

arbeidscontract gebaseerd op de cao vvt.

- Iedere medewerker werd gefaciliteerd met ICT-middelen als tablet en mobiele telefonie.

Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren

Het Kwaliteitsplan van Eminent wordt gedeeld en geëvalueerd met:

- medewerkers via het werkoverleg en de nieuwsbrief
- zorgcoördinatorenoverleg
- leden van de raad van commissarissen, en cliënten via de geplande overlegmomenten / nieuwsbrieven
- deelnemers lerend netwerk van Eminent

3.8 Samen leren en verbeteren

Het kwaliteitsverslag 2017 van Eminent wordt besproken met de collega-instellingen van het lerend netwerk, te formeren in 2018.

Het Kwaliteitsverslag 2017 van Eminent wordt geplaatst op de website van Eminent en verzonden naar het Zorgkantoor Menzis Arnhem. Tevens zal dit kwaliteitsverslag besproken worden met de zorg coördinatoren en de teams van Eminent Wonen & Zorg.