

Kwaliteitsverslag 2019

1 Inhoudsopgave

2 Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Eminent Wonen & Zorg. In het kwaliteitsverslag wordt de manier waarop de organisatie en haar medewerkers op een lerende wijze zorg dragen voor de optimale zorg en verzorging van de bewoners verwoord, onderbouwd met cijfers en voor verbetering geëvalueerd.

Het kwaliteitsverslag 2019 van Eminent Wonen & Zorg brengt een overzicht van de geleverde kwaliteit en hoe deze gerealiseerd is en wordt, voor zowel bewoner, medewerker als familielid.

3 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Eminent borgt de persoonsgerichte zorg en ondersteuning door werkprocedures ten aanzien van het zorgleefplan en de zorgleefplan-bespreking en hanteert diverse formulieren in het zorgleefplan om persoonlijke afspraken en waarden vast te leggen. De regie over het eigen leven ligt zoveel mogelijk bij de cliënt of verwant, er is aandacht voor levensvragen en onbegrepen gedrag (d.m.v. bijscholing of consult specialist ouderengeneeskunde). Alle zorgcoördinatoren zijn minimaal niveau 4 verpleegkundige.

Zorgleefplan

Cliënten van Eminent beschikken binnen 24 uur na opname over een concept zorgleefplan en binnen 6 weken na opname over een definitief zorgleefplan.

Halfjaarlijks voert Eminent een interne audit uit om te toetsen of iedere cliënt binnen 6 weken beschikt over een definitief zorgleefplan met daaraan gekoppeld eventuele verbeteracties.

Aandacht voor eten en drinken

4 Wonen en welzijn

Eminent borgt het beleid van wonen en welzijn met zorgcoördinatoren op iedere locatie die naast een verpleegkundige opleiding ook een achtergrond in welzijn hebben, de inzet van activiteitenteams op iedere locatie en actieve inzet van externe organisaties en groepen. De activiteitenteams bestaan uit een viertal (zorg)medewerkers die op betreffende locatie werkzaam zijn en de activiteiten op de in huis zijnde bewoners afstemmen. Mantelzorgers worden door de activiteitenteams betrokken bij het welzijn.

Beweegstimulering is een van de pijlers in 2019 geweest en is meer en meer ontwikkeld met Beweeg Wijs.

Cliënttevredenheid (aanbevelingsscore)

De tevredenheid van cliënten en verwanten over zaken als gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting werd ook in 2019 met de ontwikkelde vragenlijsten van Waardigheid en Trots gemeten.

NPS-score

Zorgkaart Nederland

Eminent is transparant in de waarderingen en wil haar cliënten en verwanten stimuleren om (nog meer) gebruik te maken van Zorgkaart Nederland. Hiertoe worden cliënten en verwanten met een ansichtkaart uitgenodigd hun ervaringen met Eminent te delen op Zorgkaart Nederland. Ook zorgcoördinatoren stimuleren cliënten en verwanten op hun locatie om op Zorgkaart

Nederland te waarderen.

5 Veiligheid

a. Decubituspreventie

Bij Eminent is voor de genoemde onderwerpen medicatie, decubitus, inzet vrijheidsbeperkende maatregelen en ziekenhuisopnamen in 2019 gekeken naar patronen van incidentmeldingen.

Management en zorgcoördinatoren hebben in 2019 4 x per jaar de patronen van incidentmeldingen doorgenomen en conclusies getrokken uit de data die het kwaliteitsmanagementsysteem levert. Dit herkennen van patronen is blijvend punt van aandacht in het licht van kleinschalige zorg voor in 2019 32 bewoners.

b. Advanced Care Planning

c. Medicatieveiligheid

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 registratieverantwoording en opvolging in rapportages, incidentencommissie, vermindering van inzet psychopharma, een beleid vrijheidsbeperkende maatregelen, registratie en evaluatie van inzet vrijheidsbeperkende maatregelen. Dit alles is geborgd in het HKZ-gecertificeerde kwaliteitssysteem.

d. Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

e. Continëntie

6 Leren en werken aan kwaliteit

Eminent borgt leren en werken aan kwaliteit door o.a. deelname aan de bijeenkomsten van de branchevereniging SPOT, beheer van de eigen documentatie in het KMS, deskundigheidsbevordering van het personeel, interne en externe HKZ- audits en het opstellen van het jaarlijkse kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag.

In 2019 is aansluiting gezocht met een collega-instelling voor het vormen van een lerend netwerk. De intentie is dit lerende netwerk in 2020 verder uit te breiden.

7 Leiderschap, governance en management

8 Voldoende en vakbekwaam personeel (Personeelssamenstelling)

9 Gebruik van hulpbronnen

10 Gebruik van informatie

11 Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren