



JAARVERSLAG 2019

Zorg-wooncentrum den Bouw
Abersonplein 9 | 7231 CR Warnsveld



Zodra dat kan zitten we
buiten, uit de wind en in de
zon, met een kopje koffie

VOORWOORD

2019 was voor ons een bewogen jaar. In het kwaliteitsplan hadden we veel ambities geformuleerd. We zijn gestart met het realiseren van ons plan, maar kregen te maken met veranderingen die deels onvoorzien veel tijd en aandacht van de organisatie vroegen: het faillissement van het kantoor dat de administratie van den Bouw voert, nieuwbouw van een deel van de zorgwoningen, het vertrek van de bestuurder, het aanstellen van een nieuw Hoofd Zorg en in oktober een onaangekondigd bezoek van de inspectie.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) concludeerde dat den Bouw nog niet voldoet aan de gestelde normen uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, in het bijzonder rondom medicatieveiligheid. Op basis hiervan zijn de ambities uit het kwaliteitsplan bijgesteld, uitgebreid en concreter gemaakt.

In de afgelopen jaren is de doelgroep waaraan den Bouw zorg verleent gelei-

delijk veranderd en hebben we te maken met omvangrijkere en meer complexe zorgvragen. De veranderingen die in de organisatie nodig zijn om hier goed op toegerust te zijn werden in 2019, deels vanwege de bevindingen van de inspectie, urgent en concreet. Door voortschrijdend inzicht en onze manier van cyclisch werken hebben we daarom onze plannen gedurende het jaar bijgesteld en hebben we nog harder gewerkt om onze ambities waar te maken.

Daarmee is het niet altijd een gemakkelijk jaar geweest voor zowel onze cliënten en mantelzorgers als onze medewerkers. Met name van onze medewerkers is veel inzet en verandering van werken gevraagd. Mede dankzij hun onvermoeibare inzet kunnen we in 2020 verder werken aan dat waar het om draait: kwalitatief goede, veilige en liefdevolle zorg voor onze cliënten.

Alien Maalderink, bestuurder

MISSIE EN VISIE

uniek en autonoom

Kernwaarden

- Uniek: den Bouw is uniek met haar vrijheidgevende maatregelen, eigen keuken en de tijd die aan de cliënt wordt besteed om goed de dag te beginnen
- Autonoom: de autonomie en eigen regie van de cliënt en behoefte van de cliënt staan centraal bij de zorg- en dienstverlening
- Samen: den Bouw werkt zowel intern als extern samen met professionals en lokale (zorg) instanties om nu en in de toekomst zorg op maat te kunnen bieden

Visie

De zorgvisie van den Bouw gaat uit van de vraag wat zorg en ondersteuning voor het leven dat een cliënt leidt, betekent. We zijn ons bewust van het goede dat met zorgverlening bereikt kan worden en tegelijkertijd dat afhankelijkheid van zorg het leven van een cliënt ingrijpend kan veranderen en beperken. Daarom gaan we er – totdat het tegendeel blijkt – vanuit dat een cliënt zelf wil en zelf kan kiezen hoe hij verzorgd wordt.

Vanuit deze visie wordt de zorg verleend op basis van een aantal principes:

- We zien de cliënt altijd als persoon en kennen hem
- Het appartement van de cliënt is de woning van de cliënt dat ingericht kan worden zoals de cliënt dat wil
- Het zorg-wooncentrum biedt een aantrekkelijke en gevarieerde leefomgeving voor de cliënt. Daarin beweegt de cliënt zich vrij en begeeft hij zich daar waar hij zich het prettigst voelt
- Er worden laagdrempelige activiteiten georganiseerd die het ontstaan en onderhouden van sociale contacten stimuleert. Hiermee wordt bovendien beoogd dat cliënten en bezoekers van

den Bouw elkaar informele zorg verlenen

- Voor de meeste kwetsbare en zorgbehoevende cliënten zijn er huiskamers waar in een beschutte omgeving zorg verleend wordt
- Cliënten worden bij het komen wonen in de Bouw geadviseerd te kiezen voor een huisarts uit Warnsveld die nauw bij den Bouw betrokken is, maar hebben de mogelijkheid om bij hun eigen huisarts te blijven, mits deze wil en kan werken volgens het geneesmiddeldistributieprotocol (GDP)
- Zorg- en dienstverlening vereist een goede organisatie, structuur en het gebruik van systemen. Deze zijn van goede kwaliteit, actueel en dragen bij aan veiligheid, maar zijn nooit bepalend voor de wijze hoe de cliënt zijn leven leidt
- Bij den Bouw werken kundige medewerkers die regelmatig worden bijgeschoold. Alle medewerkers begrijpen wat liefdevol verzorgen betekent
- Maaltijden worden dagelijks van lokaal ingekochte ingrediënten vers bereid in een centrale keuken. Ieder dag wordt er een aantrekkelijk en gezond menu geserveerd. Wanneer de cliënt dat wil dan kiest hij wat hij eet en waar en wanneer hij dat doet
- Er wordt lokaal en regionaal samengewerkt met maatschappelijke organisaties om er met elkaar voor te zorgen dat er een samenhangend en kwalitatief aanbod van zorg en ondersteuning geboden kan blijven worden. Samenwerking gaat uit van het uitwisselen van kennis of gezamenlijk kennis vergaren
- Den Bouw heeft een solide exploitatiebegroting en onderhoudt daarmee een gezonde financiële positie



Zorgverleners en cliënten vinden het belangrijk om elkaar goed te leren kennen



De resultaten zijn beschreven aan de hand van de plannen uit ons kwaliteitsplan en aangevuld met de uitkomsten van de maatregelen die gedurende het jaar genomen zijn

INLEIDING

In dit jaarverslag zijn de inspanningen en daarmee behaalde resultaten in 2019 beschreven. De resultaten zijn beschreven aan de hand van de plannen uit ons kwaliteitsplan en aangevuld met de uitkomsten van de maatregelen die gedurende het jaar genomen zijn. De onderliggende thema's, gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, worden in dit verslag uitgewerkt in drie hoofdthema's, namelijk: cliënt en mantelzorger, medewerker en vrijwilliger en organisatie.

Met cliënten en mantelzorgers hebben huiskamergesprekken plaatsgevonden waarin zij hun ervaringen konden delen. In deze gesprekken zijn concrete aandachtspunten aan de orde gekomen, vooral op het gebied van overleg en communicatie met zorgverleners en de organisatie.

In 2019 is de medewerkersformatie uitgebreid en is besloten tot het aanstellen van

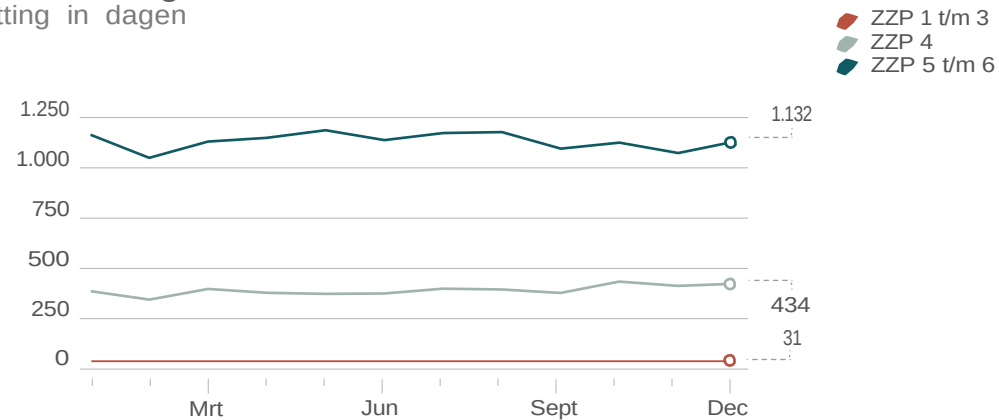
een Specialistisch Begeleider Ouderenzorg, een verpleegkundige en een Specialist Ouderengeneeskunde. Hiermee streeft den Bouw naar meer deskundigheid en het verlenen van meer persoonsgerichte zorg. Daarnaast hebben er, in het kader van deskundigheidsbevordering, verschillende scholingen en cursussen plaatsgevonden, bijvoorbeeld op het gebied van fysieke belasting en onbegrepen gedrag.

De werkzaamheden in 2019 hebben deels betrekking gehad op het onderzoeken en voorbereiden van de besluiten van de organisatieveranderingen die vanaf 2020 structureel ingevoerd worden om de organisatie toekomstbestendig te maken. Dit betreft de organisaties van de zorg en de inrichting van werkprocessen, onder andere op het gebied van medicatieveiligheid. Daarnaast is gekozen voor het invoeren van digitale systemen voor medicatiedistributie en cliëntendossiers.

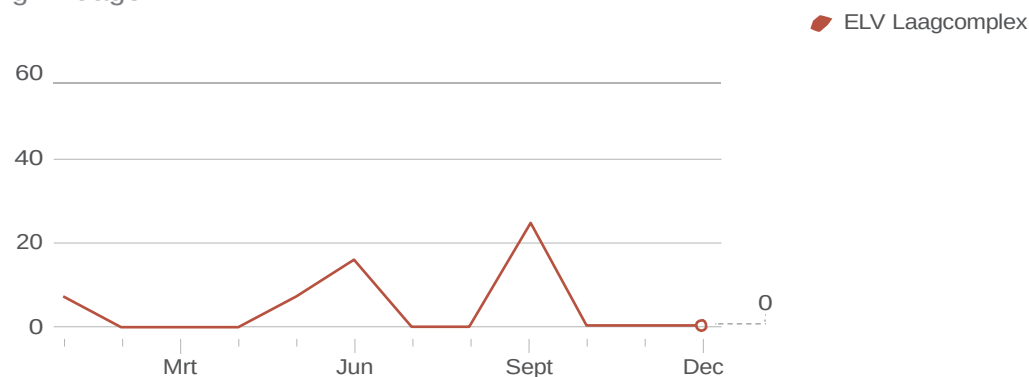
CLIËNT EN MANTELZORGER

elkaar kennen

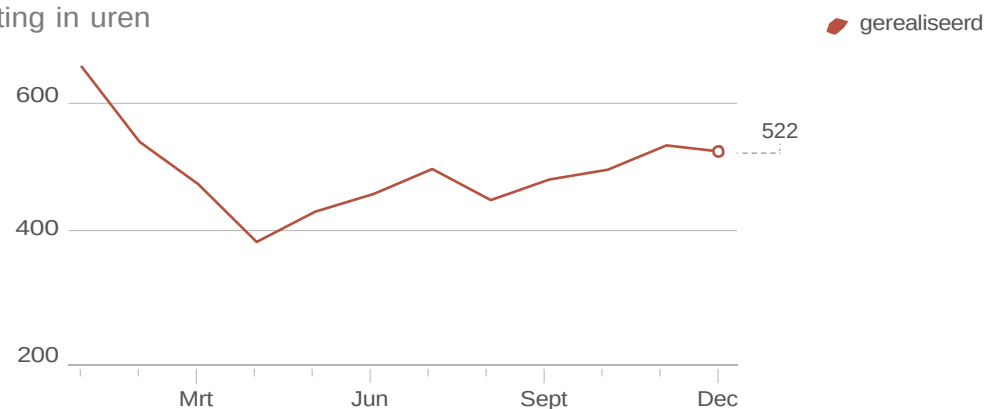
Wonen met zorg bezetting in dagen



Kortdurend verblijf bezetting in dagen

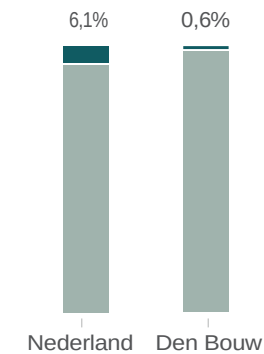


Wijkverpleging bezetting in uren



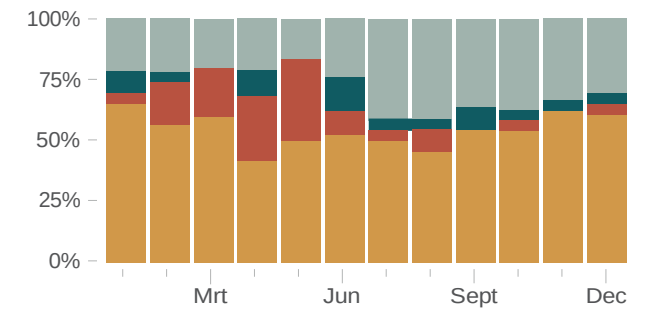
Verblijf/VPT

Verblijf
VPT



Inzet wijkverpleging gemiddelde uren

minder dan 10 uur
10 tot 15 uur
15 tot 20 uur
meer dan 20 uur



Het persoonlijk kennen van de cliënt

- De Eerst Verantwoordelijk Verzorgenden (EVV) kunnen vanaf 2019 twee uur per week extra besteden aan het borgen van afspraken in het leefplan van de cliënt. Dit leidt tot een actueel leefplan voor elke cliënt
- Er is onderzoek gedaan naar de meerwaarde van 'warme overdracht' door persoonlijke kennismaking bij toekomstige cliënten thuis. Uit het onderzoek blijkt dat toekomstige cliënten en/of vertegenwoordiger(s) van de cliënt het als zeer prettig ervaren om in de eigen omgeving kennis te maken met den Bouw. Er is besloten dat zo mogelijk de kennismaking met nieuwe cliënten bij hen thuis plaatsvindt

Persoonlijke aandacht voor de cliënt

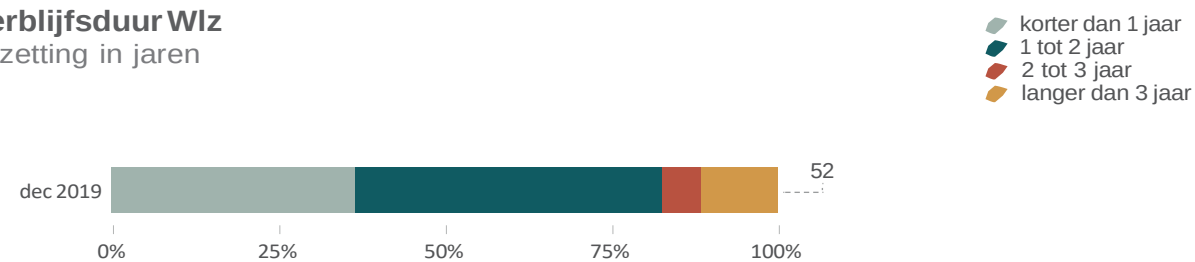
- Er is een medewerker welzijn aangesteld om onder andere cliënten van en naar activiteiten en maaltijden te brengen. Dit zorgt voor meer rust bij cliënten. Daarnaast wordt deze medewerker welzijn ingezet op de huiskamer om individuele zorg en aandacht te geven aan cliënten en/of activiteiten met hen te doen. Dit leidt tot een toename van een-op-een aandacht en activiteiten op de huiskamers ten opzichte van het jaar ervoor. Individuele aandacht tijdens de maaltijden draagt bij aan een goede sfeer en nodigt cliënten uit de maaltijd met meer smaak te nuttigen
- Den Bouw heeft welzijnsaspecten onderdeel van het opleidingsplan gemaakt. In het voorjaar heeft in dat kader een workshop handmassage plaats-

gevonden. Door handmassage wordt contact mogelijk met cliënten bij wie dat mondeling moeilijk gaat. Daarnaast draagt het bij aan rust en ontspanning voor cliënten en kan het een manier zijn handen en nagels van cliënten te verzorgen

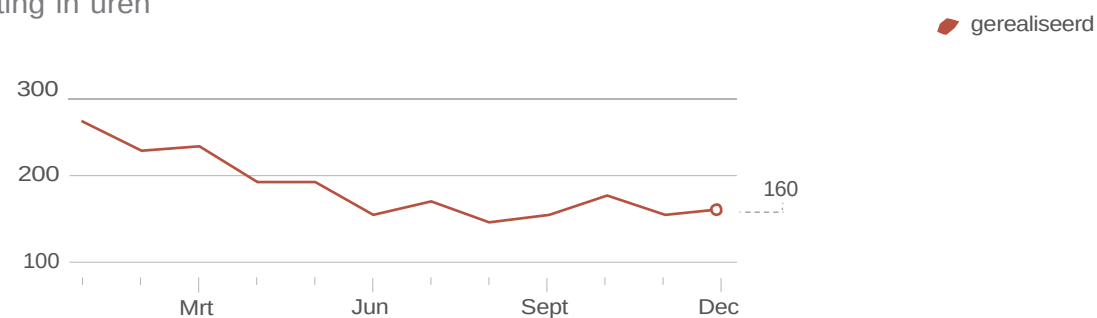
Werken op basis van cliëntervaringen

- Er is een nieuwe manier van het meten van cliëntervaringen ingericht. Het betreft de Net Promotor Score (NPS)-methodiek. Tijdens de evaluatie van het leefplan wordt aan cliënten gevraagd of zij den Bouw zouden aanbevelen bij familie en vrienden en/of welke veranderingen zouden moeten worden doorgevoerd om den Bouw aan te bevelen. 61 procent van de cliënten beveelt den Bouw aan. Dit betekent dat 61 procent van de respondenten een 8, 9 of 10 heeft gegeven op de vraag of zij den Bouw zouden aanbevelen bij familie en vrienden
- Er hebben huiskamergesprekken plaatsgevonden tussen de cliëntenraad en cliënten en mantelzorgers. Uit deze gesprekken blijkt dat veel cliënten den Bouw zien als een fijn huis om in te wonen en liefdevol verzorgd te worden. Cliënten zien graag verbetering in de wijze waarop den Bouw informeert en reageert op vragen en opmerkingen. Bijvoorbeeld over de bereikbaarheid van medewerkers, de gebouwveiligheid (het vrijhouden van gangen) en hygiëne (zoals tijdens scabiësuitbraken). Een ander aandachtspunt is de zichtbaarheid van de cliëntenraad. Teneinde deze verbeterpunten uit te voeren worden maatregelen geformuleerd in het kwaliteitsplan

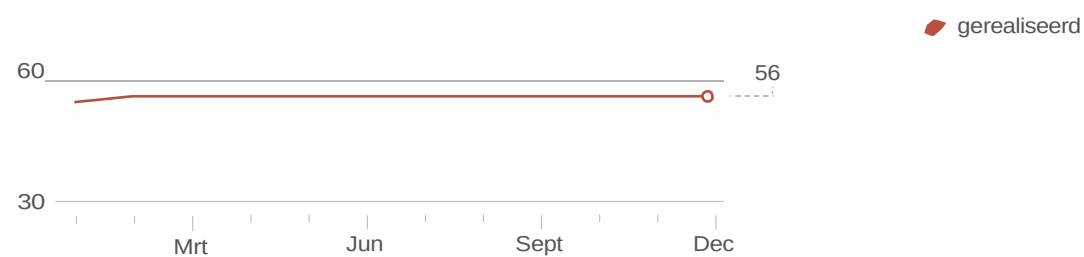
Verblijfsduur Wlz bezetting in jaren



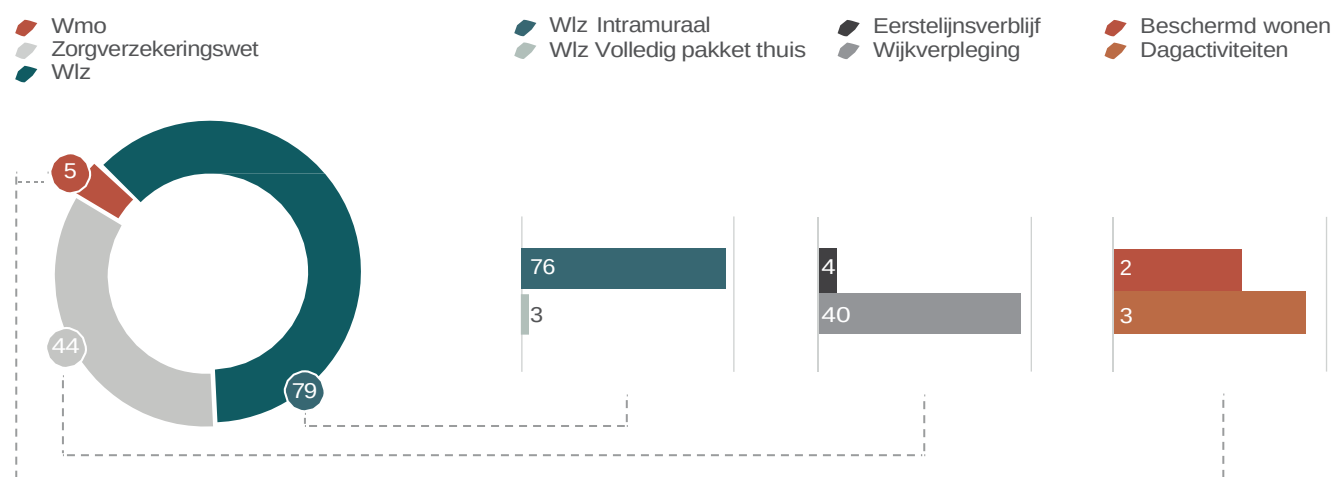
Dagactiviteiten bezetting in uren



Beschermd wonen bezetting in dagen



Aantal unieke cliënten

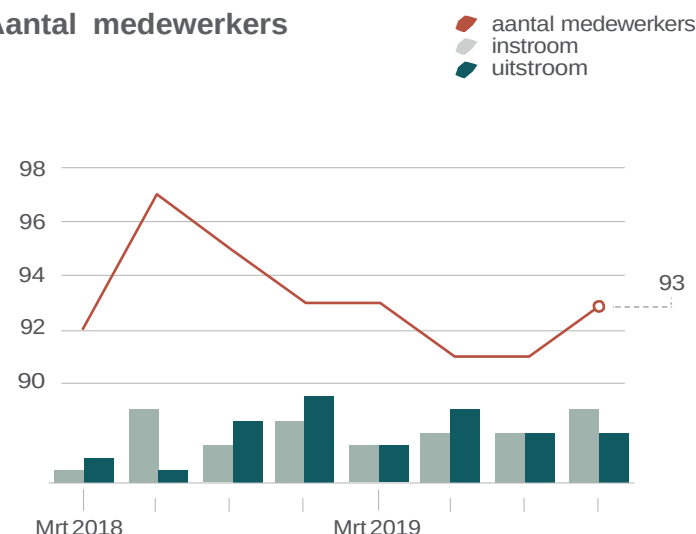


Den Bouw probeert een
fijn huis te zijn met plekje
om prettig te vertoeven

MEDEWERKER EN VRIJWILLIGER

kundig en liefdevol

Aantal medewerkers

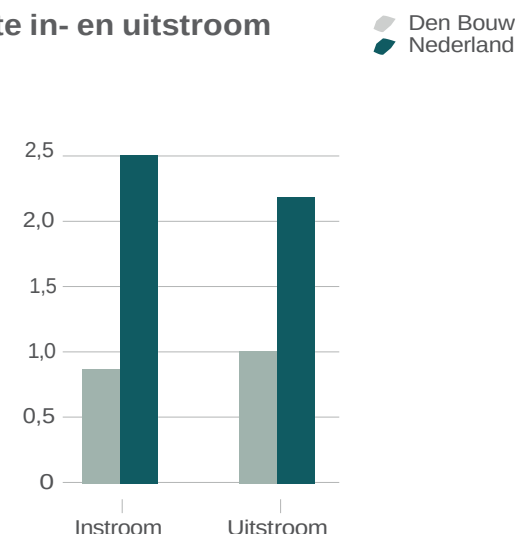


doorstromers 22

Aantal fte

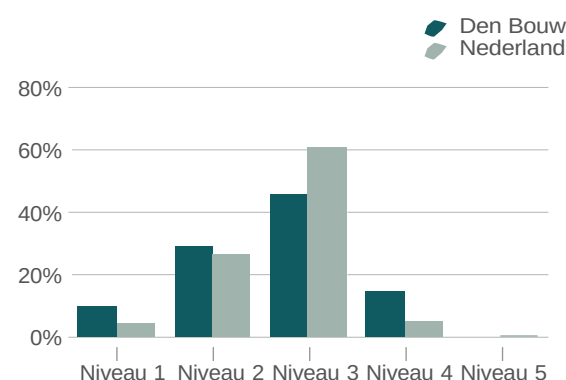
	Dec 2018	Dec 2019
Zorg		
Niveau 1	2,4	2,4
Niveau 2	7,0	7,1
Niveau 3	10,4	11,2
Niveau 4	3,5	3,6
	23,3	24,2
Voeding	5,8	5,8
Facilitaire dienst	6,2	4,8
Algemeen	3,1	3,1
Totaal	38,4	37,9

fte in- en uitstroom



vrijwilligers 5355

Verdeling zorgniveaus



Extra inzet en uitbreiding medewerkersformatie

- Begin 2019 is een nieuw Hoofd Zorg aangesteld
- Er is besloten tot het uitbreiden van de specifieke deskundigheid van de zorgteams door het aanstellen van een Specialistisch Begeleider Ouderenzorg (SBO) en een verpleegkundige. De SBO zal onder andere zorgverleners gaan coachen en trainen tijdens hun werkzaamheden
- Den Bouw probeert al langere tijd een Specialist Ouderengeneeskunde (SO) te werven. De SO ondersteunt met specifieke medische expertise de huisarts die de algemene medische zorg aan cliënten verleent. In algemene zin is deze medische expertise schaars beschikbaar. Vanaf 2020 wordt samengewerkt met Novicare, een landelijke aanbieder van medische behandeling. Via hen is een vaste SO aan den Bouw verbonden en wordt voorzien in een achterwachtfunctie
- Voor een meer optimale werkbegeleiding van BBL- en BOL-studenten en om hen examens af te nemen hebben werkbegeleiders vier uur per maand extra te besteden

Blijvend leren

- Zorgverleners zijn door een ergo- en fysiotherapeut getraind om met fysieke belasting tijdens het werk om te gaan. Voorafgaand aan de training hebben de ergo- en fysiotherapeut de afdelingen en werkplekken van medewerkers geobserveerd. Er zijn hulpmiddelen aangeschaft om de fysieke belasting te verminderen. Voorbeelden van hulpmiddelen zijn een stoelverplaatser, voldoende actieve en passieve liften op iedere verdieping, een tafelverplaatser in het restaurant, laptoplapsteunen en ergonomische muizen. Medewerkers zijn door de ergotherapeut geïnstrueerd om de hulpmiddelen goed te kunnen gebruiken
- Alle medewerkers van den Bouw hebben een training in onbegrepen gedrag gevolgd. Daaropvolgend hebben de zorgverleners een training gevolgd over de multidisciplinaire en methodische aanpak bij onbegrepen gedrag. Het onderwerp onbegrepen gedrag is nu beter ingebed in het multidisciplinair teamoverleg (MDT)

- Den Bouw was voornemens eind 2019 extra tijd beschikbaar te stellen voor zorgverleners om mee te lopen bij collega-zorgorganisaties. Dit voornemen is nader concreet gemaakt door zorgverleners andere zorgorganisaties te laten bezoeken rondom een specifiek thema. Op het gebied van medicatieveiligheid is een werkbezoek aan 't Dijkhuis in Bathmen afgelegd. Voor het gebruik van medicatiewagens waarmee de medicatiedistributie plaatsvindt is een werkbezoek aan zorgorganisatie Marga Klompé afgelegd
- Vanwege het inspectiebezoek in het najaar zijn prioriteiten bijgesteld teneinde de aanwijzing van de IGJ op te kunnen volgen. In 2020 denkt den Bouw na over een passende en zinvolle vorm waarin medewerkers ervaringen met collega's bij andere zorgorganisaties kunnen delen

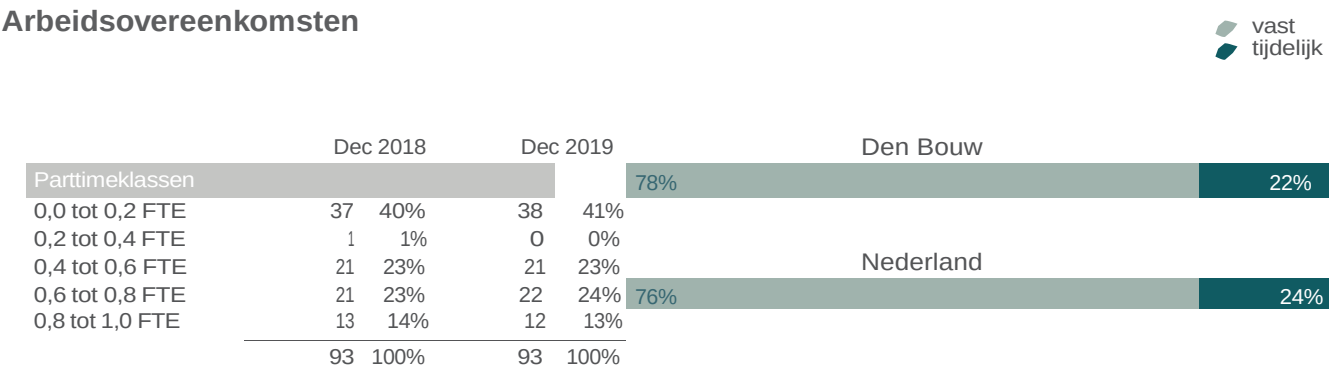
Ervaringen van medewerkers

- Er is een onafhankelijk tevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij medewerkers en vrijwilligers met de Net Promotor Score (NPS). De uitkomst is dat 32 procent van de medewerkers den Bouw aanbeveelt bij familie en vrienden. Dit houdt in dat 32 procent van de respondenten een 8, 9 of 10 heeft gegeven op de vraag of ze den Bouw zouden aanbevelen bij familie en vrienden op een schaal van 1 (zeer onwaarschijnlijk) tot 10 (zeer waarschijnlijk). 40 procent van de respondenten gaf een 7
- Medewerkers hebben een vragenlijst ingevuld gericht op de communicatie in den Bouw. De belangrijkste uitkomsten zijn dat er behoefte is aan een open communicatiecultuur met veel ruimte voor feedback. Ook willen medewerkers per e-mail op de hoogte gehouden worden over veranderingen en beslissingen in de organisatie. Uitkomsten van de onderzoeken bij medewerkers worden behandeld tijdens het traject van Waardigheid en trots op locatie (WOL). Om de medewerkers adequaat te informeren wordt een maandelijkse nieuwsbrief per e-mail verstuurd

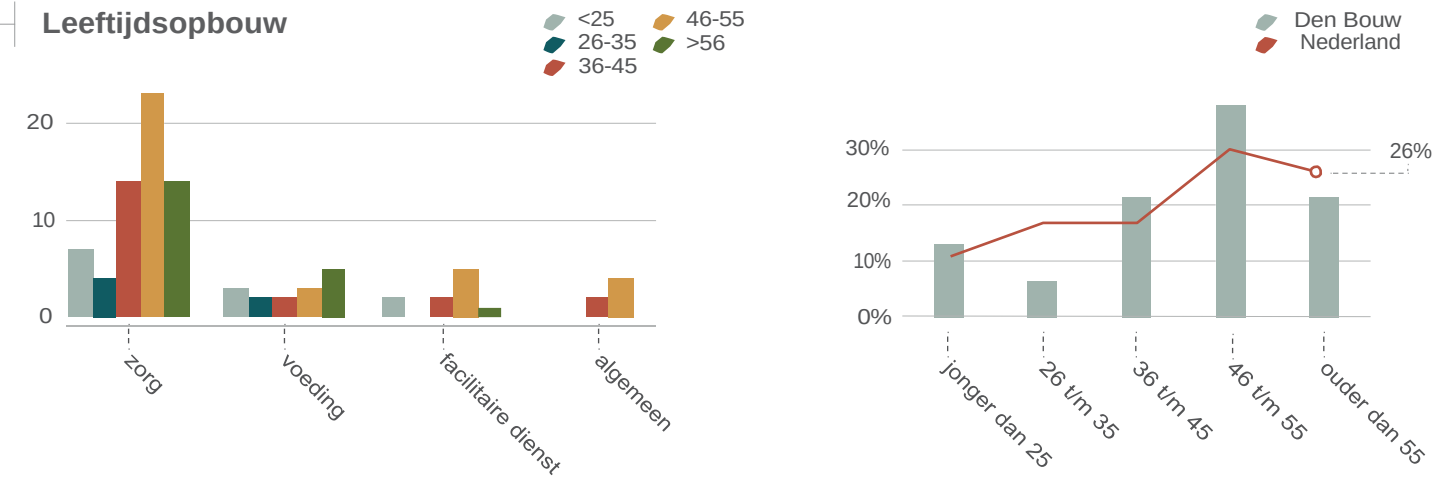


De zorgverleners willen
liefdevolle en persoons-
gerichte zorg geven

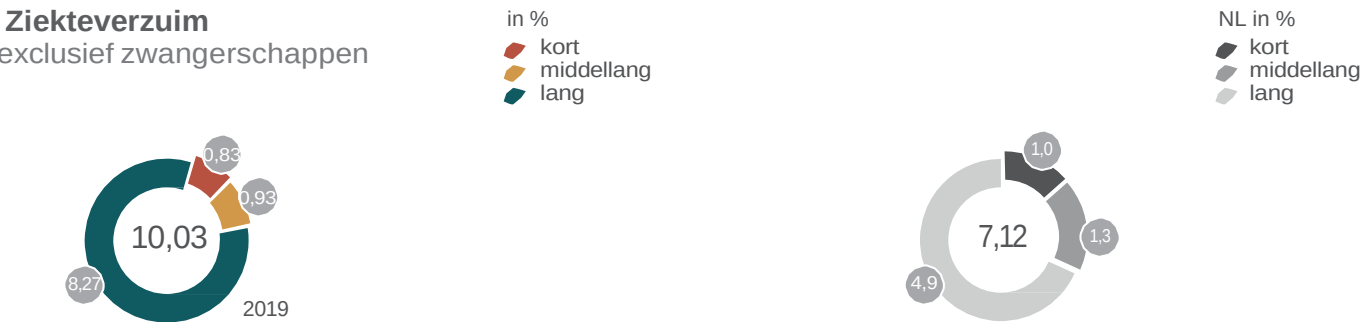
Arbeidsovereenkomsten



Leeftijdsopbouw



Ziekteverzuim
exclusief zwangerschappen



Vernieuwen organisatiestructuur

- Den Bouw wil de organisatie, besturing en taakverdeling van management en medewerkers opnieuw inrichten. De bevindingen van de IGJ bevestigen dit voornemen en maken concreet welke veranderingen nodig zijn. Er is besloten tot het aanstellen van specifi (extra) expertise zoals de Specialistisch Begeleider Ouderenzorg en een verpleegkundige. Daarnaast is onderzocht op welke wijze het zorgteam in drie teams kan worden gesplitst. De vereiste organisatieverandering, waarbij taken en verantwoordelijkheden worden herzien, maakt onderdeel uit van het ondersteuningstraject van Waardigheid en trots op locatie in 2020 (zie pagina 19)

Deelnemen aan een lerend netwerk

- Den Bouw maakt onderdeel uit van en neemt actief deel aan het Dementienetwerk Zutphen, het Palliatieve netwerk in Zutphen, het Warnsvelds cliënten-overleg, het Middenkader overleg met zorgaanbieders die in Warnsveld actief zijn en aan de Werkgroep Ouderen huisvesting van de gemeente Zutphen. Daarnaast wordt samengewerkt met het Zorgkantoor en regionale zorgaanbieders om gemeenschappelijke thema's aan te pakken. Den Bouw is onder andere betrokken bij het project Specialist Ouderen Geneeskunde (SOG). In 2020 is het lerend netwerk gericht op het maken van samenwerkingsafspraken met collega-zorgorganisaties

Technische toepassingen

- Den Bouw heeft de mogelijkheden en de meerwaarde van een Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) onderzocht en besloten het ECD van N-dap ONS in te voeren
- Teneinde het ECD op de gehele locatie van den Bouw te laten werken is een WiFi netwerk met een internetverbinding via glasvezel geïnstalleerd
- Het zusteropropstelsysteem is vernieuwd. Den Bouw is hiermee voorbereid op het gebruik van telemonitoring

Verminderen regeldruk

- Den Bouw heeft deelgenomen aan een project van Vilans (landelijke kennisorganisatie voor langdurende zorg) over het verminderen van regeldruk. Den Bouw bleek uit deze evaluatie al vrij regelarm te functioneren. Om de regeldruk verder te verminderen is eind 2019 besloten om een elektronisch voorschrijfsysteem voor medicatiedistributie in te voeren en om het cliëntdossier te digitaliseren. In het traject van WOL is ook aandacht voor het waar mogelijk verminderen van regeldruk

Beschermen privacy van cliënten

- Voor het beschermen van de privacy van de persoonsgegevens wordt samengewerkt met de gemeente Zutphen en (zorg)instanties in Zutphen. In een werkgroep is, onder leiding van de Hogeschool Arnhem en Nijmegen (HAN), bepaald hoe gegevens gedeeld kunnen worden binnen het sociaal domein. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is doorgevoerd in beleid en praktijk. Er is onder andere een functionaris gegevensbescherming aangesteld
- Met alle betrokken huisartsen zijn naar aanleiding van de AVG afspraken gemaakt over het veilig delen van privacygevoelige gegevens van de cliënten via Zorgmail

Werken volgens de richtlijnen van de Wet zorg en dwang

- Den Bouw treft voorbereidingen om te werken volgens de richtlijnen vanuit de Wet zorg en dwang. Deze wet vervangt de Wet Bopz en beoogt vrijheidsbeperking van cliënten vanwege zorgverlening te minimaliseren. De invoering van de Wet is onderdeel van het traject met Waardigheid en trots op locatie
- Den Bouw werkt aan het verminderen van vrijheidsbeperkende maatregelen door de maatregelen (minimaal) achtwekelijks te evalueren in het multidisciplinair overleg met de cliënt en mantelzorgers, zorgverleners, medewerkers

keuken en huishouden. Maatregelen worden jaarlijks geëvalueerd met de betrokken huisartsen. Daarnaast wil den Bouw de vrijheidsbeperkende maatregelen beperken door bijvoorbeeld de inzet van domotica. Het aantal cliënten dat gebruik maakt van een mechanisch hulpmiddel is ten opzichte van 2018 met 50 procent afgenomen

Werken volgens de Governancecode Zorg

- Op basis van een evaluatie conform de Governancecode zijn de statuten en reglementen op enkele onderdelen herzien. Het concreet handelen volgens de principes en onderliggende voorwaarden uit de Governancecode is onderdeel van het traject met Waardigheid en trots op locatie. Dit betreft onder andere het verbeteren van de beleids- en jaarplancycclus en het sturen op prioriteiten

Externe audit van het kwaliteitssysteem

- In maart heeft een audit plaatsgevonden door bureau Certiked. Uit deze audit volgden geen concrete verbeterpunten of aanmerkingen

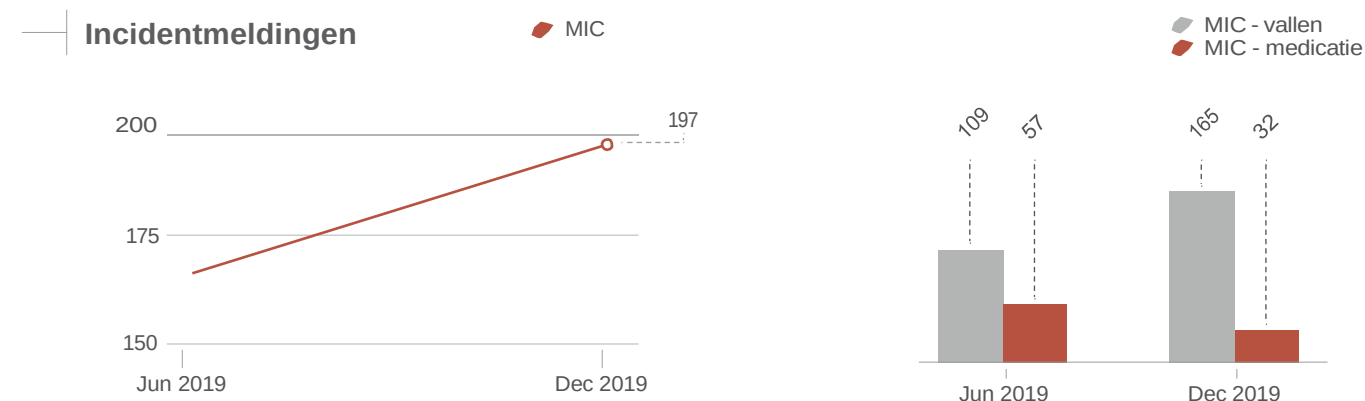
Afname medicatie-incidenten, toename valincidenten

- Het aantal medicatie-incidenten is in de tweede helft van 2019 sterk gedaald ten opzichte van de eerste helft van het jaar, terwijl het aantal valincidenten is gestegen in de tweede helft van 2019. Een mogelijke oorzaak hiervan is het inzetten van de verbeteracties naar aanleiding van de inspec-

tierapportage, waardoor er minder medicatiefouten worden gemaakt. Daarnaast zijn medewerkers geïnstrueerd in het belang van incidentenregistratie en worden om die reden mogelijk meer valincidenten gemeld

Verbeteren medicatieveiligheid

- De inspectie heeft tijdens het inspectiebezoek in oktober 2019 geconstateerd dat den Bouw niet voldeed aan alle normen voor medicatieveiligheid. Dit betreft voornamelijk de samenwerking in de medicatieketen met de huisarts die voorschrijft, de apotheek die levert en zorgverleners van den Bouw die medicatie uitreiken en zo nodig toedienen aan cliënten. Er is een verbeterplan medicatieveiligheid opgesteld. Afgeronde maatregelen zijn onder andere het herzien van de samenwerkingsafspraken met huisartsen en apotheker in het medicatiedistributieprotocol en het afl van werkbezoeken aan collega-organisaties voor kennisuitwisseling. Daarnaast heeft er een continue interne meting van onder andere de dubbele controle bij risicovolle medicatie en het beheren, bewaren en afvoeren van medicatie plaatsgevonden. Er zijn veranderingen aangebracht in de organisatiestructuur van den Bouw zodat medicatie door een vaste medewerker per deelmoment wordt rondgedeeld. Andere verbeteracties zijn gerealiseerd in 2020, zoals het implementeren van het elektronisch voorschrijfsysteem Medimo





In de binnentuin van den
Bouw worden beelden van
lokale kunstenaars geëx-
poseerd

Waardigheid en trots op locatie (WOL)

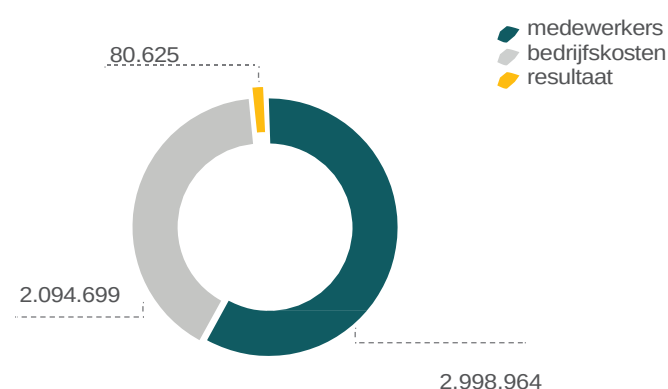
Waardigheid en trots op locatie (WOL) is een initiatief van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het initiatief is bedoeld om zorgorganisaties te ondersteunen bij het toepassen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. WOL biedt zowel kleine als grote ondersteuningstrajecten aan, afhankelijk van wat de zorgorganisatie nodig heeft. Om dit te bepalen start het programma van WOL met de Scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Op basis van de ontwikkelpunten die uit de scan voortkomen wordt een plan voor ondersteuning op maat gemaakt.

Den Bouw heeft WOL in 2019 gevraagd om de Scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg te laten plaatsvinden. In 2020 is de scan uitgevoerd en is er vervolgens een plan van aanpak opgesteld en een ondersteuningstraject gestart

FINANCIËN

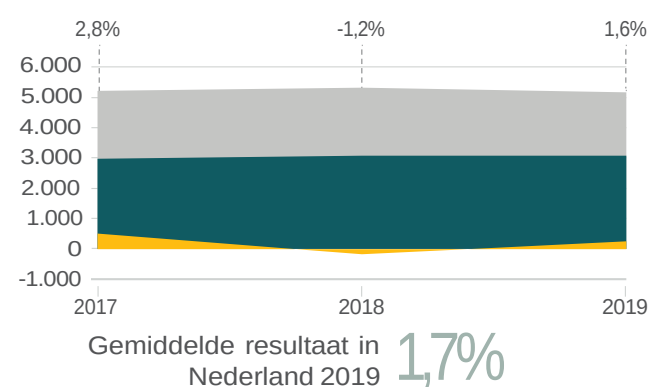
solide en gezond

Resultaat



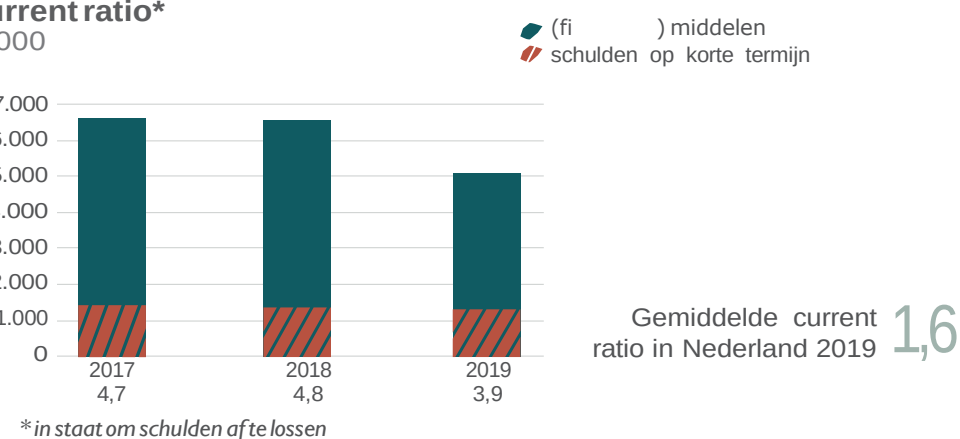
Omzet ontwikkeling

Inclusief resultaat in procenten x1000

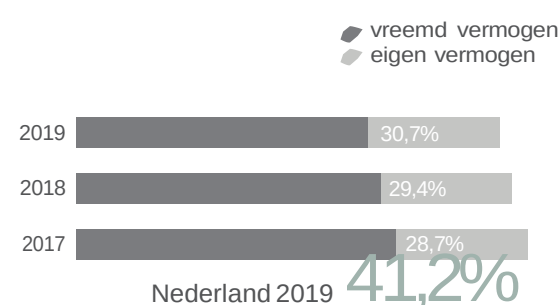


Current ratio*

x1000



Solvabiliteit



Gemiddelde solvabiliteit in

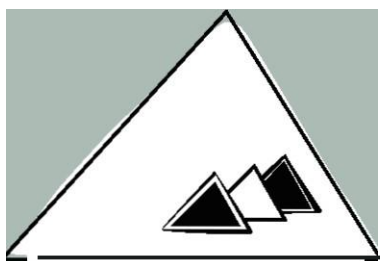
Debt Service Coverage Ratio (DSCR)*



*in staat om schulden af te lossen

Gemiddelde DSCR in Nederland 2019 **2,57**

De veranderende zorgvraag vraagt om een verandering in verantwoordelijkheden en taken van de medewerkers en het management



den Bouw

zorg- wooncentrum