



Huize ANNA

Kwaliteitsverslag 2018

1. Inhoud

1. Inhoud	2
2. Profiel van de organisatie.....	3
3. Personeel samenstelling.....	4
4. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
5. Wonen en welzijn.....	6
6. Veiligheid.....	7
7. Verbeteren	8
8. Waardering en klachten	9

2. Profiel van de organisatie

Huize Anna is een kleine particuliere instelling in Middenbeemster, Noord-Holland. Het biedt inwoning, begeleiding, verzorging en verpleging aan 6 tot 8 dementerende bewoners die in de laatste fase van hun leven zijn gekomen (voornamelijk ZZP VV5). De bewoners van Huize Anna kunnen blijven wonen tot hun leven is voltooid. Met deze doelgroep is de leeftijd van de bewoners veelal tussen de 80 en 100 jaar

Wij vinden het belangrijk dat bewoners die in Huize Anna verblijven, het laatste stukje van hun leven kunnen voortzetten in de geest van wat zij gewend zijn geweest. Dit geven wij vorm door in en om het huis te leven als in een gezin. En als gezin leven, betekent heel veel normale dagelijkse gang van zaken met af en toe wat extra vertier. De zorg is geïntegreerd in de manier zoals wij met elkaar leven, denkend hoe we het zelf zouden willen hebben.

Voor de zorg betekent dit dat de bewoners zoveel mogelijk, eventueel individueel aangepast, deelnemen aan deze vorm van samenwonen. Daar waar hulp of zorg nodig is, bieden wij die als vanzelfsprekend, in voldoende mate maar afgepast. Hospitalisatie moet altijd worden voorkomen. Onze zorgvisie is dan ook "**Leven en wonen als in een gezin**"

Wij zouden daarom ook aangemerkt kunnen worden als een soort gezinsvervangend tehuis voor dementerende ouderen.

3. Personeel samenstelling

Het aantal medewerkers van Huize Anna varieert rond de 20 personen. Geen van de medewerkers werkt full time. Omdat een medewerker tijdens het werk omgeven wordt door onze dementerende bewoners, wordt in het dienstrooster zoveel mogelijk voorkomen dat iemand twee dagen achtereen bij ons werkzaam is. De nachtdienst (slaapdienst) is daarop uiteraard een uitzondering.

Huize Anna wordt geleid door een meewerkende verpleegkundige, die er altijd is en anders wordt vervangen door de andere verpleegkundigen.

De hoeveelheid gecontracteerde uren zijn samen ca. 8 FTE. Met meerwerk uren inbegrepen komen we tot bijna 10 FTE. Als een medewerker, om wat voor reden dan ook, plotseling niet aanwezig kan zijn, wordt het werk door de leiding overgenomen zonder een beroep te moeten doen op collega's die niet ingeroosterd zijn. Hierdoor wordt overbelasting van anderen zo veel mogelijk voorkomen. Mede hierdoor is het ziekteverzuim van het personeel bijzonder laag voor deze branche.

In 2018 was dit ziekteverzuim in totaal 108 uur ofwel 0,46%. De samenstelling van het personeel bestaat uit verzorgenden in opleiding tot en met HBO verpleegkundigen. Drie van onze huidige medewerkers zijn nog volledig in opleiding en werken daarnaast enige uren per week bij Huize Anna.

In 2018 hebben we vrijwillig afscheid genomen van 3 medewerkers.

Daar tegenover staat het in dienst treden van 5 nieuwe medewerkers.

Wij hebben geen vrijwilligers in de zorg, maar alle medewerkers werken uit vrije wil bij ons.

4. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Familie van bewoners of belangenbehartigers die er voor kiezen om hun dierbare in Huize Anna te laten wonen, zijn zich er van bewust dat de bewoner zelf niet (meer) in staat is om voor zichzelf te zorgen. Dit betreft de zelfzorg, de regie in het huishouden, en de invulling van de dagelijkse bezigheden. Wij geven daar weer een invulling aan. We leren de bewoners, hun gewoontes en capaciteiten goed kennen omdat we samen als een gezin leven. Door steeds maar met elkaar in contact te zijn, o.a. bij huishoudelijke taken, zoals bijvoorbeeld tijdens de afwas, het groenten snijden voor de maaltijd etc, ontstaat een goed beeld van de bewoner, van hun leven vóór Huize Anna en vaak ook nog van de periode van hun jeugd. De ene bewoner, in welke fase van dementie dan ook, is soms nog prima in staat om bijvoorbeeld de aardappels te schillen of met begeleiding de tafel te dekken, of af te ruimen na de maaltijd, de ander vindt het allemaal prima en kan al genieten door er naar te kijken. Dit meewerken, geeft een fantastisch gevoel van waardering en zich nuttig te voelen. Daarbij beseffen wij ook dat wat iemand op de ene dag nog kan, daar op een andere dag niet meer toe in staat is. Het omgekeerde is echter ook weer mogelijk. Wij begrijpen als geen ander dat dementie een aantasting van de hersenen is en dat de lijn van capaciteiten uiteindelijk toch naar beneden loopt.

De bewoners zijn zoals ze zijn op het moment, en worden als zodanig geaccepteerd en gewaardeerd.

Vocht, voeding en medicatie wordt niet gedwongen toegediend.

We zijn 2018 gestart met zeven bewoners. Er zijn gedurende het jaar vijf nieuwe bewoners in ons gezin opgenomen. Vier bewoners zijn in de loop van 2018 overleden en zo zijn we 2018 dus geïndigd met acht bewoners.

5. Wonen en welzijn

De bewoners hebben een eigen zit/slaapkamer ter beschikking. Echter de ervaring leert ons dat de bewoners toch bij elkaar komen in de gemeenschappelijke ruimten en bijna geen enkele bewoner gaat gedurende de dag op de eigen kamer zitten. Even rusten 's middags natuurlijk wel.

De medewerkers kiezen 's morgens na het opstaan en de ADL de kleding uit die bij het weer van de dag en de tijd van het jaar past. Inspraak van de bewoner is natuurlijk altijd mogelijk. We hebben geen vooruit vastgesteld programma voor het invullen van de dag. Als het mooi weer is, wordt er meerdere malen dagelijks gewandeld en wekelijks is er gym o.l.v. de fysiotherapeut, worden er liedjes gezongen met de troubadour en er worden spelletjes gedaan of puzzels opgelost.

Bewoners zijn vrij om familie of ander bezoek te ontvangen en kunnen er voor kiezen om dat in de groep te doen, of zich met bezoek op de eigen kamer terug te trekken. Vaak wordt er gebruik gemaakt van de horeca dichtbij in het dorp om samen een kopje koffie te drinken of een kroketje te eten.

Door onze kleine setting is voor het bezoek contact met de leiding bijna onvermijdelijk. Daardoor is er met grote regelmaat uitwisseling van de status van bewoner en de wensen van bewoner of diens vertegenwoordiger van toepassing. Hierop is een snelle aanpassing van gewenste zorg als vanzelfsprekend op korte termijn mogelijk.

6. Veiligheid

Het beleid van Huize Anna is er op gericht om het medicatie gebruik tot een minimum terug te brengen. Dit gaat wel altijd in overleg met familie en huisarts. Bij veel nieuwe bewoners zien we daarna verbetering in de lichamelijke gesteldheid. Incontinentie verdwijnt soms weer, dikke benen worden weer dunner en er zijn minder valincidenten.

Het beleid van Huize Anna is ook om voldoende personeel in te zetten, zodat de bewoners voldoende aandacht krijgen. De inzet van personeel is daardoor als het ware onze vorm van medicatie. Door de inzet van voldoende personeel kan ook een rondje wandelen begeleid worden.

Decubitus wordt in alle gevallen voorkomen door tijdig de nodige voorzorgsmaatregelen te nemen. Wij hebben de middelen daarvoor in eigen beheer en zo nodig wordt externe hulp of materiaal ingeschakeld.

Bij mogelijke gevaar voor valincidenten wordt 's nachts, indien noodzakelijk, gebruik gemaakt van domotica. Hierdoor wordt de nachtdienst gewaarschuwd en kan het toiletbezoek kort begeleid worden. In sommige gevallen worden bedhekken preventief gebruikt, dit is bovendien vaak op verzoek van familie.

De noodzaak, het starten of stoppen van deze maatregelen wordt met regelmaat geëvalueerd in het 6 wekelijkse teamoverleg.

Verder worden geen losse matjes of kledjes toegepast en is er beleid om een open vuur te voorkomen.

Er zijn in 2018 geen ziekenhuisopnames geweest vanuit Huize Anna.

7. Verbeteren

Voor de besturing van de organisatie gebruikt het management van Huize Anna een coachend en participatief leiderschap. Besluiten worden, voor zover van toepassing, in gezamenlijk overleg tussen de directeur en medewerkers genomen. Teamvergaderingen worden elke 6 weken gehouden en die zijn ook niet facultatief. Tijdens de teamvergaderingen worden de bewoners, de werkmethode en incidenten besproken. Hierbij worden alle medewerkers steeds weer gemotiveerd tot het leveren van goede zorg en tevens geïnformeerd over wijzigingen op het gebied van persoonlijke verzorging per bewoner. Alle medewerkers hebben ook een gedeelde verantwoordelijkheid voor het verlenen van kwalitatief goede zorg en omdat de organisatie een zeer platte structuur heeft kan de meewerkende directeur direct iemand aanpreken (*“coaching on the job”*).

Teamvergaderingen geven ook gelegenheid tot het geven/volgen van klinische lessen eventueel door personen van buiten de organisatie.

2 verpleegkundigen van Huize Anna hebben ook een functie bij een andere organisatie.

Hierdoor is er als vanzelf een instroom van nieuwe inzichten en werkmethode. Daar staan we voor open en dit wordt ook besproken in de teamvergadering.

Wij willen vooral de huidige kwaliteit van de geleverde zorg continueren.

Huize Anna is al heel lang lid van de branchevereniging NeVeP, de Nederlandse Vereniging van Particuliere zorgondernemers.

Huize Anna is sinds 2018 ook lid van Kenniz, het kennis platform voor zorgondernemers. Via de bijeenkomsten van NeVeP en Kenniz komen we in contact met andere ondernemers in de zorg, en dan specifiek van kleinschalige woon/zorg voorzieningen. Wij willen proberen om via dit netwerk een nauwere samenwerking aan te gaan en zo een lerend netwerk op te zetten.

In 2018 is Huize Anna twee maal bezocht door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Uit het eerste bezoek bleek dat Huize Anna voldeed aan alle beoordeelde normen voor persoonsgerichte zorg. Er kwamen een aantal punten naar voren waarop verbetering nodig bleek. Deze punten zijn in de maanden na het bezoek aangepakt en bij het tweede (vervolg)bezoek van de inspectie zijn alle getoetste punten in orde bevonden. De benodigde verbeteringen kwamen mede tot stand door het in dienst nemen van een HBO verpleegkundige.

8. Waardering en klachten

Door onze kleinschaligheid is het (laten) uitvoeren van tevredenheid- en aanbevelingsonderzoek nauwelijks anoniem uit te voeren. Er is in 2018 daarom ook geen cliënten-tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De ervaring uit het verleden leert ons dat de resultaten van anoniem geretoureerde enquêtes vaak toch naar één cliënt kunnen wijzen. Soms is dat alleen al door het handschrift. Begrijpelijk, want met zo'n kleine groep cliënten kennen we ook hun naaste familie, de vrienden en de kennissen van onze bewoners. Uit de contacten met de belangenbehartigers van onze cliënten komen soms kritische vragen boven die altijd naar tevredenheid beantwoord kunnen worden.

We krijgen soms wel aanvragen van potentiële nieuwe bewoners op aanraden van de vertegenwoordigers van (voormalige) bewoners.

Ook in 2018 zijn er geen klachten ontvangen of geschillen geweest.