



Kwaliteitsverslag JonkersZorg 2023

April 2024



Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsverslag 2023 van Stichting JonkersZorg.

In dit verslag beschrijft Stichting JonkersZorg haar resultaten welke voortvloeien uit het kwaliteitsplan met het uitgangspunt samen lerend verbeteren, en hoe deze resultaten terugvloeien naar de betrokkenen binnen Stichting JonkersZorg.

Dit alles met als doel dat bewoners, cliënten, naasten, vrijwilligers, medewerkers en deelnemers van de dagbesteding goede kwaliteit van zorg- en dienstverlening bij Stichting JonkersZorg ervaren.

Aandacht voor kwaliteit en kwaliteitsverbetering wordt als een continu proces gezien wat vraagt om systematisch leren en verbeteren door alle betrokkenen bij stichting JonkersZorg.

Het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag zijn daarbij ondersteunend en sluiten aan bij de begrotings- en jaarplancyclus van Stichting JonkersZorg.

Het Kwaliteitsverslag 2023 bevat een beschrijving van de organisatie/locatie, doelgroep, personeelsprofiel, persoonsgerichte zorg. Maar bevat ook een omschrijving van en toelichting op beleid en maatregelen m.b.t. de kwaliteit en veiligheid.

Het verslag is, voordat het definitief werd vastgesteld, voorgelegd aan de Raad van Toezicht. Zij hebben het goedgekeurd (22 mei jl.)

Het kwaliteitsverslag is bedoeld voor alle betrokkenen, zoals (toekomstige) bewoners en hun naasten, (toekomstige) medewerkers, cliëntvertegenwoordiger, zorgkantoren, de inspectie en overige stakeholders en geïnteresseerden.

Het kwaliteitsverslag is opgesteld door de bestuurders.

Inhoud

Voorwoord	2
Profiel van de organisatie.....	4
Zorgvisie en kernwaarden	4
Doelgroep	4
Locatie/bestuur filosofie	4
Personeelsprofiel.....	6
Deskundige zorgverlener.....	7
Persoonsgerichte zorg.....	9
Veiligheid en medicatieveiligheid.....	11
Sturen op kwaliteit	12

Profiel van de organisatie

Zorgvisie en kernwaarden

JonkersZorg biedt vanuit een stichting aan cliënten met een (WLZ) zorgindicatie verblijf met verzorging, verpleging, begeleiding en activering. Ook coördineert JonkersZorg waar nodig de eventuele behandeling. Daarnaast biedt JonkersZorg dagopvang en dagbesteding aan thuiswonende cliënten uit de regio op basis van de WMO en de WLZ.

JonkersZorg is een stichting die met goed gekwalificeerd personeel haar cliënten persoonlijke zorg en aandacht biedt.

JonkersZorg is een organisatie die veel waarde hecht aan kwaliteitszorg en wij zullen ons dan ook maximaal inspannen om alle kwaliteitsdoelen te behalen.

Onze kleinschaligheid, opencultuur en korte lijnen helpen daarbij.

De visie van onze organisatie is gericht op verhoging van de kwaliteit van leven bij de cliënten. Wij geven persoonsgerichte zorg en begeleiding in onze kleinschalige woonzorgboerderij met als motto 'samen maken we er (weer) iets moois van...'

Het werken vanuit een zeer persoonsgerichte houding dragen hieraan bij; willen weten wat iemands voor- en afkeuren, wensen en behoeften echt zijn. Om vervolgens vanuit de individuele mogelijkheden en beperkingen tot een aanbod op maat te komen, is iets waarop we ons steeds weer richten, en in onze dagelijkse zorg rekening mee houden.

Doelgroep

JonkersZorg heeft 14 kamers in de boerderij. De doelgroep bestaat uit ouderen met een vorm van dementie. De zorgzwaarte varieert en is vastgesteld in de zorgprofielen VV 5 en VV 7.

Daarnaast biedt Jonkerszorg dagbesteding, 6 dagen per week aan gemiddeld 12 - 14 deelnemers per dag (financiering WLZ/WMO).

Het is vanzelfsprekend dat de personeelsbezetting is afgestemd op de doelgroep en deze in overeenstemming is met de missie en visie van JonkersZorg.

Locatie/bestuur filosofie

JonkersZorg is een locatie met twee wooneenheden in een verbouwde boerderij, op een ruim terrein met een afgesloten hek.

Iedere wooneenheid heeft een gezamenlijke woonkamer en een grote (woon) keuken en is bedoeld als verblijf van zes of acht bewoners. Zowel het wonen als de dagbesteding vinden plaats op 1 terrein. Jonkerszorg is ingeschreven in de Kamer van Koophandel.

JonkersZorg is een financieel gezond bedrijf. De beste zorglevering is ons doel, met daarbij een positief resultaat voor ontwikkelingen en het waarborgen van continuïteit.

De locatie van onze voorziening is landelijk. Deze ligging betekent onder andere dat de cliënten makkelijk alleen of met een verzorgende of familie naar buiten kan. Wandelen in de natuur genietend van onze prachtige tuin of richting het dorp zijn allemaal mogelijk.

Wij willen meer mensen deel laten nemen aan onze prachtige visie en missie + zorgmethodiek/expertise op het gebied van dementie.

Daarbij op termijn ook denkend aan logeren, of deeltijd wonen.

Door onze visie op de toekomst, heeft Stichting JonkersZorg inmiddels een tweede locatie aangeschaft in Middenmeer. De aankoop-plannen voor deze tweede locatie is een belangrijk issue geweest in 2023.

De verbouw en nieuwbouw is gestart, januari 2025 hoopt JonkersZorg te gaan inhuizen. De locatie zal 18 verpleeg thuis plaatsen bieden, zo ook dagbesteding.

Personeelsprofiel

Ons management bestaat uit een twee hoofdig raad van bestuur. De raad van toezicht bestaat uit 3 leden. Op dit moment is er geen cliënt vertegenwoordiger, tot op heden heeft de inspanning tot werving niets opgeleverd. Op persoonlijke mail en aankondiging in de nieuwsbrief geen reacties. Bij in huizing nieuwe bewoner wordt actief gevraagd. Mogelijk een andere vorm kiezen?

Om de zorg te kunnen bieden conform de zorgvisie en om te voldoen aan de wensen en verlangens van cliënten, voldoen we aan de volgende kenmerken:

36 medewerkers (21,21 FTE) en 23 vrijwilligers + stagiaires (Jonkerszorg is een erkend leerbedrijf).

Op deze manier kunnen wij ons wooncomfort en top-zorg blijven garanderen, toegepast op de toenemende zorgvraag zowel qua wonen als de dagbesteding.

Wij hanteren de Governance Code Zorg, de aansturing en Governance is geregeld, afstemming tussen RVT en RVB vindt minimaal 4 keer per jaar plaats. In principe is de cliënt vertegenwoordiger hierbij tweemaal aanwezig.

Voor ons als kleine organisatie gelden de eerste twee principes van de Governance Code Zorg nml;

- o Goede zorg
- o Waarden & normen

Door het aanleveren van kengetallen wordt mogelijk risicomanagement gemonitord.

Medewerkersraadpleging via Facit 2022, score van 8,4

'Ik heb ook gewerkt in een groot verpleeghuis en daar was het altijd jagen. We hebben hier geen werkdruk en alle tijd en aandacht voor de bewoner' (bron: bevindingendialoog, perspectief medewerker).

Ook in 2023 stond JonkersZorg voor goed werkgeversschap. Wat inhoud; het kunnen leveren van optimale basis zorg, aandacht voor medewerkers, talenten waarderen. Samen-zeggenschap, met elkaar altijd in beweging. Middels bovenstaande blijft JonkersZorg collega's aan zich binden. Verder is JonkersZorg een lerende organisatie, waarbij medewerkers zich bekwaam en gesteund voelen. Stichting JonkersZorg heeft in 2023 deelgenomen aan het transitieprogramma Lerend werken, werkend Leren (LWWL).

Deskundige zorgverlener

Wij zorgen voor voldoende deskundige zorgverleners, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.

Voor 14 bewoners zijn er over de gehele dag van 7.30 – 23.00, 4 medewerkers fulltime aanwezig. S 'nachts is er 1 nachtdienst aanwezig + achterwacht van een vpk.

Op de dagbesteding zijn er gedurende de dag 3 gediplomeerde medewerkers aanwezig (gemiddeld 12 - 14 deelnemers).

Er is altijd iemand aanwezig en/of op afroep die met zijn of haar kennis en vaardigheden aansluit bij de (zorg)vragen en (zorg)behoeften van de cliënten en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken.

Zorgverleners maken professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's, wensen en behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënten.

JonkersZorg heeft de multidisciplinaire zorg voor de cliënten met complexe zorgbehoefte gestructureerd via de (vaste) huisarts en eerstelijnsconsultatie van een vaste specialist ouderengeneeskunde en een psycholoog (beiden van Geriant).

Ook de paramedische zorg is via eerstelijnspraktijken geregeld. De huisarts is de hoofdbehandelaar van de cliënten.

Zorgverleners werken methodisch en leggen dit hele proces inzichtelijk vast in het cliënt dossier.

De aanwezigheid van de specialist ouderengeneeskunde en psycholoog zijn gecontinueerd en gestructureerd, door maandelijks consultatie o.a. voor beoordeling medicatie. Daarnaast 8 uur beschikbaarheid voor ad-hoc situaties.

Dit verloopt nog steeds na volle tevredenheid van beide kanten.

JonkersZorg zorgt voor een passend aanbod aan scholing. Voor 2023 stonden de verpleegtechnische handelingen gepland, deze zijn ook uitgevoerd.

Diverse congresbezoeken hebben plaatsgevonden.

BHV heeft plaatsgevonden.

Verder hebben alle medewerkers diverse E-Learning modules gevolgd.

In 2023 hebben er vier visie bijeenkomsten plaatsgevonden in klein comité. Met elkaar als team hebben we gesproken, middels theorie, praktijk voorbeelden en oefeningen over het ophalen van elkaars talenten. Hoe passen we ze toe en hoe borgen we de talenten. Ben je een aanjager, een innovator, een verankeraar of stabilisator. Samen op zoek naar de balans hierin.

Iedere dag leren we weer van elkaar! Door naar de 'successen' van medewerkers onderling te kijken. Elkaar te bevragen, te bewonderen, te respecteren om het zo steeds weer beter te doen!

Blijven overleggen, leren van elkaar.

Durf je open te stellen voor feedback, eerlijk zijn naar elkaar toe, taken oppakken.

Vier collega's hebben zich in 2023 gevormd tot het GVP team (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric). Zij kunnen door het team gevraagd worden om advies en ondersteuning bij het maken van een omgangsadvies of een signaleringsplan voor onze bewoners of deelnemers van de dagbesteding. Dit altijd in overleg met de contactverzorgenden! Het GVP team zal zich ook richten op

de persoons- en belevingsgerichte zorg; met de vraag wat kan beter, waar hebben we met elkaar nog niet aan gedacht...

Het GVP team betekent een stuk deskundigheidsbevordering, daarbij nieuwe inzichten in de zorg voor mensen met dementie blijven verkennen/onderzoeken.

Persoonsgerichte zorg

Stichting JonkersZorg voldoet aan werken aan de kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, zoals gesteld in het Kwaliteitskader. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning is geen nieuw begrip voor JonkersZorg. JonkersZorg werkt al lange tijd met het zorgleefplan, waarbij de cliënt als mens het vertrekpunt is voor de zorg en ondersteuning.

Door goede contractafspraken met Geriant is de multidisciplinaire samenwerking goed. Inspelen op de toenemende complexiteit van zorg, toegespitst op het omgaan met onbegrepen gedrag. Zijn items waar veel aandacht aan is besteed.

Zorgverleners kennen de wensen, voorkeuren, zorgbehoefte, mogelijkheden en beperkingen van onze cliënten goed. Wij hechten eraan om de zorg en ondersteuning voor iedere cliënt op maat te maken. De cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zij worden te allen tijde met respect behandeld.

Onze zorgleefboerderij en omgeving sluiten goed aan op de wensen en zorgvragen van onze cliënten. Zij hebben de mogelijkheid om zich op eigen initiatief over het terrein te bewegen. In de tuin en huiskamers zijn verschillende plaatsen om te zitten. Cliënten hebben de mogelijkheid om gezelschap op te zoeken of zich juist af te zonderen. Cliënten voeren, binnen hun mogelijkheden, zelf regie over leven en welbevinden.

Onze cliënten zijn in alle levensdomeinen uitgangspunt in zorg- en dienstverlening: concretisering van 'cliënt centraal', als uniek persoon met een eigen geschiedenis, eigen toekomst en eigen doelen. De waarde voor de cliënt is dat wij weten wie de cliënt is!

Kortom vanuit een liefdevolle relatie, begeleiding en ondersteuning bieden, om zo gedrag in goede banen te leiden.

Onze klantbelofte is niet alleen extern, maar geldt ook zeker intern!

Dus wat wij naar buiten beloven wordt binnen/intern dagelijks hard aan gewerkt.

De inbreng van de cliënten en diens familie/contactpersoon doet ertoe om de zorgverlening goed af te stemmen op diens behoeften. Met de cliënt en familie wordt op regelmatige basis besproken of de zorg- en behandelafspraken worden nagekomen en of de zorg aan de wensen en behoeften voldoet. Tweemaal per jaar tijdens het MDO, wordt met het aanwezige disciplinaire team en familie het zorgplan uitgebreid besproken en indien nodig bijgesteld.

'Dag ,

De MDO voorbereidingen zien er allemaal keurig uit. Fijn dat jullie zo liefdevol voor hem zorgen, dat geeft ons een heel goed gevoel. Ik hoef niet bij het MDO aanwezig te zijn

Groetjes'

(reactie van partner omtrent uitnodiging MDO okt. 2023)

Naast goede zorg en ondersteuning, vinden wij wonen en welzijn belangrijk voor onze cliënten. We streven ernaar dat de wensen en verlangens van de cliënten zoveel mogelijk kunnen worden waargemaakt. Om voor de cliënten een zinvolle dag te creëren zijn we dagelijks bezig om van een activiteit een beleving voor de cliënten te maken. Door enerzijds oog te hebben voor optimale levenskwaliteit en welbevinden van cliënten en betrokken naaste (n) en anderzijds gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen hiervan.

Familie/contactpersonen worden van de activiteiten via Familienet en de nieuwsbrief op de hoogte gehouden en stellen dit zeer op prijs!

Kortom samen geven wij richting aan waardevolle zorg. Clientvertegenwoordiger/medezeggenschap, inspraak is goed geregeld. Middels goede samenwerking en (formele/informele) overleg (de weg is laagdrempelig).

CQ geeft een gemiddelde score van 9,2!

'Jullie hebben met zoveel liefde en geduld en aandacht voor onze vader maar ook altijd voor ons gezorgd.

Helemaal in de laatste fase. Die periode heeft door jullie fantastische inzet en inleving de waardigheid gekregen die mijn vader had verdiend. Daarvoor zijn wij jullie zo ontzettend dankbaar. Dat is met geen woord te beschrijven. Hier kijken wij met een warm gevoel op terug, dankzij jullie'. *(citaat dochter van overleden bewoner juni 2023)*

Veiligheid en medicatieveiligheid

Veiligheid, risico's van cliënten worden constant afgewogen tegen de kwaliteit van leven.

Veiligheid

Streven naar optimale veiligheid heeft een hoge prioriteit. Het voortdurend streven naar veiligheid zien wij bij JonkersZorg niet los van andere belangrijke waarden.

Waarde gedreven zorg en risicomanagement, welke afweging maak je als het gaat om het voeren van de dialoog en afstemming met de cliënt, en de (gezondheid) risico's anderzijds.

En welke gevolgen heeft dit voor de manier waarop je als organisatie verantwoording aflegt.

Hoe voorkomen wij als organisatie vermijdbare risico's zoveel mogelijk, en hoe leren wij van veiligheidsincidenten.

Valgevaar wordt nadrukkelijk besproken met familie, zo ook afspraken over 'geaccepteerd' vallen, dit staat vermeld in het zorgleefplan. Verder is er veel aandacht voor toezicht. JonkersZorg geeft cliënten bewegingsvrijheid, de vrijheid om naar buiten te gaan en zich vrij te bewegen, hiermee laten we zien dat veiligheid en vrijheid goed samengaan. Ook beperkt dit het gebruik van psychofarmaca.

Als onvrijwillige zorg wordt toegepast dan gaat dit met de grootst mogelijke terughoudendheid. Bij toepassing wordt dan altijd beoordeeld welke onvrijwillige zorg de minste impact heeft op het welzijn van de cliënt, zonder de veiligheid uit het oog te verliezen. Indien onvrijwillige zorg wordt toegepast, wordt dit besproken met de cliënt en diens naasten en met de huisarts of SO die hiervoor tekent. Over 2023 is de onvrijwillige zorg gemeld bij de IGJ.

Medicatie veiligheid; we analyseren de MIC-meldingen tijdens de werkoverleggen 5 keer per jaar daarbij besteden we aandacht aan de oorzaken van eventuele medicatiefouten en bespreken hoe dit te voorkomen. Bijvoorbeeld door het inzetten van diverse interventies (o.a. na je dienst de lijst samen nakijken) is het aftekenen van de medicatie beter geborgd.

Aangaande mondzorg en decubitus: Er vindt regelmatige monitoring plaats van huid(letsel), voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel bij alle bewoners. Voor ieder MDO wordt er sowieso een risicoanalyse ingevuld.

Veiligheid houdt niet alleen zorginhoudelijke veiligheid in. Andere veiligheidseisen waaraan wij aandacht besteden zijn veiligheid van hulpmiddelen, brandveiligheid, de aanwezigheid van een ontruimingsplan, voedselveiligheid en drinkwaterveiligheid.

Het aantal mic meldingen t.o.v. 2022 zijn met betrekking tot agressie gedaald. Daarentegen zijn het aantal mic meldingen t.a.v. vallen gestegen. Dit is inherent aan de toename van de zorgvraag als het gaat om ouder wordende en hulpbehoevende bewoners. Het geaccepteerd vallen speelt hierbij ook een rol. Samen met familie brengen we de risico's in beeld en maken we zorgvuldige afwegingen op het gebied van beweegruimte en valgevaar. De overwogen risico's leggen we vast in het zorgleefplan.

Sturen op kwaliteit

Bij JonkersZorg wordt de kwaliteit en veiligheid van de zorg bewaakt, beheerst en systematisch verbeterd. We werken met een terugkerend patroon van planning, uitvoering, controle en bijstelling van werkzaamheden.

De focus ligt dan ook op blijven leren, blijven ontwikkelen, evalueren/reflecteren en weer verbeteren! JonkersZorg geeft vorm aan 'op lerende wijze' zorg dragen voor optimale zorg en verzorging d.m.v.; het onderwerp steeds terug te laten keren tijdens het werkoverleg. Het continue proces van samenwerken/leren en verbeteren komt tot stand, door vastgestelde intervisie bijeenkomsten. Tijdens deze bijeenkomsten is er ruimte om te reflecteren op de zorg die wordt geboden, waarbij ook moeilijke dilemma's aan de orde komen.

Er is een kwaliteitsagenda aanwezig welke zorgvuldig wordt nagestreefd en afgetekend.

In overeenstemming met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheiden we vier elementen die het leren en werken aan kwaliteit bevorderen:

1. *Kwaliteitsmanagementsysteem*

We werken met het kwaliteitsmanagementsysteem PREZO. In 2023 heeft stichting JonkersZorg het Prezo Care certificaat wederom behaald.

2. *Kwaliteitsplan/verslag*

Vanuit het kwaliteitsplan volgt een kwaliteitsverslag het kwaliteitsverslag zal gebaseerd zijn op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan. De conceptverslagen bespreken we vóór vaststelling met de cliëntvertegenwoordiger (als deze aangesteld is), medewerkers en RvT. Dit heeft 22 mei plaatsgevonden.

3. *Werken in de praktijk aan verbeteren*

- Medewerkers, de verpleegkundigen en de verzorgenden IG, worden jaarlijks getoetst als het gaat om de verpleegtechnische handelingen door een training en opleidingscentrum in Hoorn.
- Tevens zijn al onze medewerkers BHV geschoold, wat de veiligheid voor onze bewoners ten goede komt.
- Vijf keer per jaar hebben we intervisie, een methode waarmee onze medewerkers elkaar helpen om beter te worden in hun werk.
- Tijdens de werkoverleggen (vijf keer per jaar) is er ruimte ingebouwd voor deskundigheidsbevordering. Dit gebeurt middels het presenteren door en voor medewerkers. De onderwerpen die aan de orde komen worden opgedaan tijdens het bezoeken van gerichte congressen en workshops.
- Het objectief meetbaar maken van kwaliteit van leven van onze bewoners aan de hand van de observatiemethode dementia care mapping (DCM) wordt ook regelmatig uitgevoerd. Een leidraad hierin is de koppeling aan het MDO.
Er zijn 3 medewerkers gecertificeerd als dementia care mappers

Kortom: permanente educatie van onze medewerkers behoort tot onze belangrijkste doelstellingen.

4. *Lerend netwerk*

JonkersZorg neemt deel aan het maandelijks overleg met de bestuurders in de Noord-Kop/West Friesland. Daarnaast wordt er deelgenomen aan Radicale vernieuwing zorg.

JonkersZorg geeft gastlessen met betrekking tot persoons gerichte zorg op de ROC 's of worden gevraagd te examineren. Ook bieden wij aan vele stagiaires een stageplek, de uitwisseling van informatie/leerdoelen komt ook zeker onze zorg ten goede.

Inmiddels heeft JonkersZorg 3 collega's opgeleid als verzorgende IG middels het fieldlab (*fieldlab is een erkende opleiding georganiseerd door 8 zorgorganisaties samen met het Horizon College & ROC de kop NH*)

JonkersZorg neemt deel aan het Netwerk-dementie. JonkersZorg participeert in het kernteam van het netwerk. Verder heeft JonkersZorg een actieve rol bij het organiseren van de dementie-kennisparade.

We zijn lid van ActiZ en actief lid van de werkgroep Alzheimercafé (Alzheimer Nederland). De onderwerpen die daar aan de orde komen laten we ook terugkomen tijdens familieavonden bij JonkersZorg.