



Kwaliteitsjaarverslag 2020
Woonzorgcentrum Zwarte Racker



INHOUDSOPGAVE

- 1 Inleiding
- 2 Onze organisatie
- 3 Onze klanten
- 4 Onze kwaliteit
 - 4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
 - 4.2 Wonen en welzijn
 - 4.3 Veiligheid
 - 4.4 Leren en verbeteren
 - 4.5 Leiderschap , governance en management
 - 4.6 Medewerkers samenstelling
 - 4.7 Gebruik van hulpbronnen
 - 4.8 Gebruik van Informatie

1 Inleiding

De Zwarte Racker is een kleinschalig woon- en zorgcentrum midden in het Drentse dorp Nieuw-Schoonebeek.

Wij bieden 24-uurs verzorgd wonen aan ouderen die door fysieke en psychische beperkingen niet meer zelfstandig thuis kunnen wonen. Daarnaast hebben we 3 appartementen voor kortdurend verblijf (Eerstelijns Verzorging). Deze ELV-kamers zijn beschikbaar voor mensen die moeten revalideren na een ziekenhuisbezoek, voor respijtzorg en palliatieve zorg

Met deze bijzondere woonplek willen we graag een bijdrage leveren aan de kwaliteit van wonen van ouderen uit Nieuw-Schoonebeek, Weiteveen en de regio, zodat ze langer en prettiger in hun vertrouwde leefomgeving kunnen blijven wonen.

Ons wooncentrum is een huis vóór en ván de bewoners. Ons uitgangspunt is dat de bewoners zelf bepalen wát zij willen doen, hoe ze het willen doen en wanneer ze het willen doen. Op die manier behouden ze zelf de regie over hun leven. Wij voorzien in een vertrouwde, huiselijke leefomgeving en bieden een persoonsgerichte zorg. Hierbij vinden we het vanzelfsprekend dat het welzijn, de autonomie en de persoon van de cliënt erkend en gerespecteerd worden.

2020 is het jaar dat we zijn gestart en het jaar van Covid-19. Dit laatste heeft onze organisatie en onze plannen zeker beïnvloed. Toch zijn we er in geslaagd om met elkaar, het team, de cliënten en de mantelzorgers, stappen te zetten. In dit kwaliteitsjaarverslag doen we verslag van onze resultaten.

Nieuw – Schoonebeek
Juni 2021



2 Onze organisatie

In dit hoofdstuk beschrijven we wat onze kernwaarden, missie en strategie zijn¹.

2.1 Kernwaarden

De Zwarte Racker is de enige voorziening voor 24-uurszorg in Nieuw-Schoonebeek en de omliggende kernen. In combinatie met het al bestaande dagcentrum is sprake van een laagdrempelige en gezellige ontmoetingsplek voor inwoners uit de lokale gemeenschap en in het bijzonder ouderen. Zodra sprake is van een zorgvraag dan kan hierin worden voorzien en indien de zorgvraag dusdanig toeneemt dat cliënten afhankelijk worden van WLZ zorg dan kunnen ze in principe in hun eigen vertrouwde omgeving blijven wonen.

Het doel van kleinschalige zorgvoorziening Zwarte Racker is om in Nieuw-Schoonebeek een kleinschalig woonzorgcentrum te kunnen zijn voor de ouderen uit het dorp en de directe omgeving. De volgende kernwaarden zijn hierbij van belang:

- Het is een centrum voor cliënten uit het dorp en regio;
- Ouderen kunnen zo lang mogelijk in Nieuw-Schoonebeek blijven wonen;
- Er is sprake van goede samenwerking tussen familie, mantelzorgers, vrijwilligers en professionele zorgverleners;
- Bezoek en ontmoeting zijn vanzelfsprekend;
- Welzijn en autonomie van de cliënt worden erkend en gerespecteerd;
- Er wordt samengewerkt met lokale zorgorganisaties, huisartsen, behandelaars en maatschappelijke organisaties;
- Er wordt actief deel uitgemaakt van de lokale gemeenschap.



2.2 Missie

Uit de kernwaarden volgt de missie van de organisatie:

- De Zwarte Racker biedt in een woonzorgvoorziening voor de oudere inwoners met een zorgbehoefte uit Nieuw-Schoonebeek en de regio, passende zorgverlening, gevarieerde en leuke dagactiviteiten en mogelijkheden om tijdelijk of langdurig 24-uurszorg te krijgen;
- Voor cliënten, bezoekers en (vrijwillige) medewerkers is de Zwarte Racker een gezellige en vertrouwde omgeving dichtbij huis;
- De Zwarte Racker draagt bij aan de leefbaarheid, vitaliteit en kwaliteit van de lokale gemeenschap.

2.3 Strategie

¹ Uit Ondernemingsplan Zwarte Racker, 31 juli 2019

De missie van de Zwarte Racker wordt op de volgende wijze uitgevoerd:

- Het bieden van geïndiceerde zorg- en dienstverlening op basis van zorg in natura en huisvesting op basis van rechtstreekse verhuur aan cliënten;
- Er is een aantrekkelijk en gevarieerd aanbod van gezamenlijke en individuele activiteiten en dienstverlening dat aansluit op de behoefte van cliënten en bezoekers. Het is hierbij vanzelfsprekend dat familieleden en andere naasten nauw bij de zorg- en dienstverlening betrokken worden;
- Er wordt nauw samengewerkt met inwoners en (maatschappelijke) organisaties uit Nieuw-Schoonebeek en omgeving;
- Er wordt gewerkt binnen een eenvoudige organisatiestructuur. De Raad van Bestuur vormt de directie en is, vanwege de beperkte schaal van de organisatie, dagelijks nabij en bij de zorg- en dienstverlening betrokken; Er is tevens een Cliëntenraad en een Raad van Toezicht.
- Medewerkers zijn goed opgeleid en hebben actuele kennis van relevante ziektebeelden en de wijze waarop hierbij passende zorg- en ondersteuning geboden kan worden;
- Er worden stage- en opleidingsplaatsen geboden, op de eerste plaats aan de jongeren uit het dorp of de omliggende kernen;
- De zorgvoorziening voert een gedegen kwaliteitsbeleid en werkt aan optimale kwaliteit en veiligheid voor bewoners.

3 Onze cliënten

Het woonzorgcentrum richt zich voornamelijk op ouderen met een langdurige of tijdelijke hulpvraag vanwege een lichamelijke of geestelijke beperking. Zij kunnen niet meer zelfstandig in hun bestaande huis wonen en hebben behoefte aan een omgeving waar altijd zorgverleners in nabijheid zijn. De beoogde doelgroep betreft de volgende indicaties en omvang (peildatum oktober 2020).

Clientpopulatie (peildatum oktober 2020)	Aantal
VV 4	1
VV 5	5
VV 6	4
Leeg	2
<hr/>	
Subtotaal WLZ	12
ZVW	2
Eerstelijnsverblijf	3
<hr/>	
TOTAAL	17

Er zijn geen afzonderlijke afdelingen voor psychogeriatrische en somatische cliënten. Beide groepen wonen en leven door elkaar heen. De ervaring op het dagcentrum heeft geleerd dat zorgvragers elkaar kunnen ondersteunen, stimuleren en prikkelen en dat apathisch gedrag hiermee kan worden beperkt.

De bekostiging van de zorg is voorzien op basis van het Volledig Pakket Thuis exclusief behandeling en tijdelijk verblijf op basis van ZVW Eerstelijnsverblijf.



4 Onze Kwaliteit

Om de kwaliteit van de verpleegzorg in Nederland te verbeteren is in 2017 een landelijk kwaliteitskader verpleeghuiszorg vastgesteld. De Zwarte Racker heeft in 2020 een kwaliteitsbudget ontvangen van Zorgkantoor Zilveren Kruis en uitvoering gegeven aan de 8 thema's van het Kwaliteitskader. In dit hoofdstuk worden de resultaten en voortgang van 2020 beschreven.

4.1 Thema Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In 2020 zijn we als onderdeel van persoonsgerichte zorg en ondersteuning gestart met de nieuwe zorgplannen waarbij wordt gewerkt a.d.h.v. 4 leefdomeinen. Alle Verzorgenden Individuele Gezondheidszorg (VIG'ers) zijn getraind in ONS/NEDAP. Op basis van de zorgleefplannen zijn gesprekken gevoerd met de cliënten en hun naasten over de zorgdoelen en accenten. Hiervoor is samen met de VIG'ers een handleiding opgesteld.

Caren Zorgt is ingevoerd bij de Zwarte Racker en tijdens de bespreking van de zorgleefplannen toegelicht aan client en familie van de client. Voortgang van de zorg voor de cliënten en de zorgleefplannen wordt besproken tijdens de reguliere VIG overleggen.

Er heeft door de Covid-19 pandemie slechts één keer een familiebijeenkomst plaatsgevonden. In deze familiebijeenkomst is gesproken over de ontwikkelingen in het woonzorgcentrum, mogelijkheden voor familiebetrokkenheid en de aanpak van het onderwerp Wonen & Welzijn. Er zijn afspraken gemaakt hoe en of de families worden betrokken bij hun familielid in het zorgcentrum en op welke manieren ze kunnen en willen ondersteunen. Sommige families zijn naast mantelzorger ook vrijwilliger in het zorgcentrum.

Omdat de uitvoering van persoonsgerichte zorg en ondersteuning niet alleen een taak van het team is, zijn er bij de Zwarte Racker ook cliënten, families en de Cliëntenraad betrokken bij de verdere uitwerking en uitvoering van het thema.

4.2 Thema Wonen en welzijn

In september 2020 zijn 2 welzijnswerkers gestart bij de Zwarte Racker. In 2020 is er gestart met de thema's zingeving, zinvolle tijdsbesteding, schoon- en verzorgd lichaam en kleding, betrokkenheid van familie en vrijwilligers en wooncomfort. Er is veel aandacht besteed aan activiteitenprogramma's voor de groep en voor individuele cliënten, invulling van de dag voor individuele cliënten, afscheid en rouw. Het onderwerp Levensvragen komt aan de orde bij de intake van nieuwe cliënten, individuele gesprekken met cliënten en tijdens het bespreken van de zorgleefplannen met cliënten.



De activiteiten variëren van bewegingsactiviteiten, creatieve activiteiten, het samen lezen van een krant, gedichten lezen of puzzelen. Maar ook de 'gewone' huiselijke activiteiten zijn waardevol, zoals televisie kijken, een praatje maken, helpen bij het bereiden van de maaltijd en een kaartje leggen. Met alle cliënten zijn interviews gehouden waarbij gesproken is over een persoonlijke invulling van

zinnvolle daginvulling. De uitkomsten van de gesprekken hebben geleid tot individuele aanpassingen. Ook zijn er binnen de beperkingen uitjes georganiseerd voor de cliënten en zijn er tijdens bijzondere dagen als Pasen, Pinksteren, Sinterklaas en Kerstmis waar mogelijk extra activiteiten georganiseerd.

Het vrijwilligersbeleid is in 2020 vastgesteld. Door de pandemie is de betrokkenheid van vrijwilligers minder goed vormgegeven dan gewenst.

De subsidie voor het tuinproject is aan het eind van het jaar toegewezen. De tuin wordt ingericht als een beleef- en beweegtuin waarbij cliënten, familie, vrijwilligers en diverse partijen uit het dorp bij betrokken zijn.

Met steun van de Vrienden van de Zwarte Racker/De Beek is een DUO fiets aangeschaft die door cliënten en families regelmatig wordt gebruikt voor ritjes in de omgeving. Ook oudere dorpsbewoners kunnen gebruikmaken van de DUO fiets.

4.3 Thema Veiligheid

We maken gebruik van relevante professionele standaarden en richtlijnen en proberen vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk te voorkomen. Incidenten worden gerapporteerd en zijn een onderdeel van het team/VIG overleg. De zorgdossiers zijn beveiligd.

Daarnaast is er ook aandacht voor veiligheid in het gebouw, technische installaties, voedselveiligheid en risico-inventarisaties en evaluaties.

In 2020 hebben we:

- Een medicatiekar aangeschaft, is er een protocol Medicatie uitreiking vastgesteld, afspraken gemaakt over check medicatiegebruik client na artsenbezoek en afspraken en afstemming met de apotheker gemaakt.
- In het kader van het reanimatiebeleid zijn met elke client duidelijke afspraken gemaakt over het wel of niet reanimeren. Bij elke nieuwe client wordt dit bij de intake besproken. Er is een wilsverklaring voor niet-reanimeren.
In elk zorgdossier is duidelijk te zien of de client wel of niet moet worden gereanimeerd.
- Voor de Palliatieve zorg is een handreiking bij palliatieve zorg gemaakt. Ook is er een handreiking 'Zorg na overlijden client' en een Protocol Overlijden client in zorginstelling
- Er zijn MIC formulieren ontwikkeld en de ingevulde formulieren worden elk kwartaal besproken in het team. Er zijn een MIC en MIM medewerker aangewezen en ook is er een MIC commissie gevormd.
- Er is beleid m.b.t. de Wet Zorg & Dwang ontwikkeld en daarmee samenhangende uitvoeringsafspraken gemaakt.
- Er zijn een klachtenregeling, een folder klachtenregeling en een Privacyreglement vastgesteld. De klachtenregeling is aangepast op basis van de Wet Zorg & Dwang
- Er heeft in het najaar een uitgebreide RI&E plaatsgevonden, waarbij de uitkomsten in 2021 worden gebruikt om zaken bij te stellen.
Er is in 2020 een legionella preventieplan opgesteld. Er wordt wekelijks gespoeld i.h.k.v. legionellapreventie.
- Voor de voedselveiligheid wordt het handboek HACCP als basis gebruikt; de facilitairmedewerkers worden in 2021 geschoold op gezond en voedselveilig koken.
- Op basis van ervaringen in het eerste jaar is eind 2020 besloten om in 2021 een abonnement te nemen op de Vilans protocollen. Met dit abonnement is er voor iedere medewerker toegang tot alle benodigde protocollen die ten allen tijde actueel zijn.

4.4 Thema Leren en verbeteren van kwaliteit

De Zwarte Racker maakt sinds najaar onderdeel uit van het lerend netwerk met de Berkenhof, de Zorgvilla en de Zorgzaak. Sinds de start van de Zwarte Racker is er ook op onderwerpen regelmatig afstemming met o.a. de Berkenhof en Verzorgd wonen in Exloo. In deze netwerken worden ervaringen uitgewisseld m.b.t. organisatie en uitvoering van kwaliteitsthema's en kwesties waarmee kleinschalige zorginstellingen in de regio te maken hebben.

Het organiseren van fysieke afstemming en uitwisseling tussen zorgmedewerkers van de verschillende organisaties is in 2020 door de Covid-19 pandemie nog niet gerealiseerd.

De Zwarte Racker is lid van het Dementienetwerk Drenthe. Begin 2020 heeft de Zwarte Racker een bijeenkomst georganiseerd over Dementievriendelijk dorp en voorgesteld om dit samen met lokale partijen verder op te pakken. De verdere uitwerking heeft niet de pandemie plaats kunnen vinden in 2020.

De Zwarte Racker heeft in 2020 de voorbereidingen getroffen voor certificering volgens het HKZ kwaliteitsmanagementsysteem. De externe audit volgt in 2021.

Gedurende het jaar heeft i.h.k.v. het kwaliteitsbeleid regelmatig afstemming plaatsgevonden met zorgkantoor Zilveren Kruis.

4.5 Thema Leiderschap, governance en management

De bestuurders zijn regelmatig op de werkvloer te vinden. Twee bestuurders werken regelmatig mee in de zorg. De bestuurders houden zich daarnaast bezig met de bedrijfsvoering, het beleid, de ontwikkelingsprocessen en financiële zaken.

RvT

Woonzorgcentrum de Zwarte Racker en Dagcentrum De Beek hebben één Raad van Toezicht die in 2020 is geïnstalleerd. De Governance code is basis voor het werken door de RvT en RvB. De RvT neemt de Governance code als uitgangspunt voor haar werkzaamheden en jaaragenda. De statuten van de RvT zijn hierop aangepast.

Cliëntenraad

De nieuwe Cliëntenraad voor De Beek en Zwarte Racker is op 2 september 2020 geïnstalleerd. De cliëntenraad werkt volgens het nieuwe reglement dat is gebaseerd op de Wmcz 2018. De cliëntenraad en de RvT hebben in 2020 meerdere keren samen vergaderd.

Klachten

De Zwarte Racker heeft een klachtenregeling en een klachtenfunctionaris. In de klachtenregeling is geregeld hoe klachten binnen onze zorgorganisatie behandeld worden, naar de richtlijnen van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz). Als iemand niet tevreden is kan een klacht ingediend worden bij de betreffende zorgverlener, de klachtenfunctionaris of een externe geschillencommissie. In 2020 zijn er NUL klachten ingediend.

4.6 Thema Medewerkers samenstelling

In de Zwarte Racker vindt zorg- en dienstverlening plaats door een team van gekwalificeerde en deskundige medewerkers. Dit team omvat zorginhoudelijke en huishoudelijke functies. Het streven is om op termijn een te werken met zelfregelende teams. Ervaring in 2020 heeft geleerd dat een intensievere vorm van ondersteuning en begeleiding voor het team nodig is. Deels omdat het team in deze samenstelling nieuw is, maar ook doordat de Covid-19 pandemie veel van iedereen heeft gevegd. Begin 2021 is het punt van meer directe ondersteuning van het team nader uitgewerkt door de directie.

Er wordt uitgegaan van een 24-uursbezetting afgestemd op de specifieke behoefte van de zorgvragers die zijn opgenomen in het woonzorgcentrum. Tijdens intensieve zorgmomenten zijn er altijd minimaal 2 zorgverleners beschikbaar. Daarnaast is overdag en 's avonds ook altijd een huiskamermedewerker aanwezig. Ook is tijdens iedere dagdienst aandacht voor zingeving en zinvolle dagbesteding.

Een verpleegkundige, niveau 4, is beschikbaar via inhuurafspraken met 2 vrijgevestigde verpleegkundigen. Daarmee heeft de Zwarte Racker geborgd dat er een beroep kan worden gedaan

op een BIG geregistreerde verpleegkundige. Met de lokale huisartsen zijn afspraken gemaakt over huisbezoek bij cliënten en de POH'er komt langs voor bepaalde onderzoeken.

De Zwarte Racker heeft afspraken gemaakt met een diëtiste die op huisbezoek kan komen bij cliënten om positief eetgedrag bij (enkele) bewoners te stimuleren. Ook komen de fysiotherapie en pedicure langs voor behandeling van bewoners.

Bij de start van de Zwarte Racker waren er 11 medewerkers in dienst. Gedurende dit verslagjaar zijn er 3 medewerkers uit dienst gegaan en zijn 24 medewerkers in dienst gekomen.

Scholing

Om goede zorg te kunnen bieden is het belangrijk dat medewerkers goed gekwalificeerd zijn maar ook dat ze hun kennis en vaardigheden actueel kunnen houden en verder ontwikkelen. Zwarte Racker biedt jaarlijks aan meerdere BOL- en BBL-studenten een leerplek binnen het woonzorgcentrum. Voor het vervullen van stageplekken werkt Zwarte Racker samen met verschillende scholen en opleidingen in de regio.

Ook voor medewerkers in dienstverband is het mogelijk een opleiding te volgen.

Alle verzorgende en verpleegkundige medewerkers worden, zodra ze in dienst komen, ingeschreven bij het V&VN register, de beroepsvereniging voor Verpleegkundigen en Verzorgenden in Nederland. Hiermee hebben ze ook recht op toegang tot het Kwaliteitsregister Verpleegkundigen en Verzorgenden (Kwaliteitsregister V&V), waarin de kwaliteit, bijscholing en actuele deskundigheid van de medewerkers wordt geregistreerd.

Daarnaast zijn de VIG'ers geschoold in het gebruik van ONS/Nedap en het maken van zorgleefplannen.

In 2020 liepen 5 mensen stage bij Zwarte Racker en werden door medewerkers e-learnings en trainingen voor verschillende onderwerpen gevolgd.

4.7 Thema Gebruik van hulpbronnen

Zwarte Racker is met de start in januari 2020 een vrij nieuwe organisatie en nog volop bezig met het ontwikkelen van het administratieve proces. Er is in 2020 veel tijd en energie gestoken in het op orde brengen van de administratieve taken, de werkprocessen en protocollen. Het maken van afspraken omtrent de ondersteunende taken van de administratie is belangrijk om transparantie en efficiëntie in het proces te behouden. De basis is op orde, maar er wordt continue gewerkt aan de doorontwikkeling.

Voor het digitaal verwerken van gegevens is het Elektronisch Cliëntendossier (ECD) van ONS/Nedap ingevoerd. Alle zorgmedewerkers die hierin rapporteren en zorgleefplannen maken zijn hiervoor in de zomer geschoold.

De Zwarte Racker maakt gebruik van Sensara Care en GPS trackers. Sensara Care is in alle appartementen geïnstalleerd. Hiervoor hebben de cliënten toestemming gegeven.

4.8 Thema Gebruik van informatie

Het cliënttevredenheidsonderzoek is in overleg met de Cliëntenraad uitgesteld tot kwartaal 3 van 2021.

In 2020 zijn cliënten en mantelzorgers bijna wekelijks per mail of per nieuwsbrief geïnformeerd over ontwikkelingen in het woonzorgcentrum. Daarnaast is een eerste familiebijeenkomst georganiseerd in september.

Alle informatie die van belang is wordt vastgelegd. Dit wordt bewaard in een Cloud. Nog niet alle medewerkers hebben toegang tot de Cloud, maar dat gaat op termijn gebeuren. De zorginhoudelijke documenten als protocollen en werkafspraken zijn tot die tijd in ONS/Nedap ondergebracht.

Overleg- en communicatiestructuur

Het bestuur overlegt ongeveer 4 keer per maand. Daarnaast vindt er 1 keer per maand een totaal teamoverleg plaats, 1x per maand een zorgteamoverleg en 1 keer per maand een overleg van huiskamermedewerkers met facilitaire medewerkers.

De cliëntenraad vergadert 1 keer per kwartaal en daarbij ook regelmatig met de bestuurder. Ook vergadert de cliëntenraad een aantal keren per jaar met de Raad van Toezicht.

De RvT vergadert 1 keer per kwartaal.

Van alle overleggen worden verslagen gemaakt waarin de afspraken worden vastgelegd. Eén van de bestuurders is altijd bij de team overleggen aanwezig.

In 2020 is er ook gestart met een nieuwsbrief voor het team. De mantelzorgers worden regelmatig per mail op de hoogte gebracht van de ontwikkelingen.

Daarnaast wordt er informatie en nieuwtjes gedeeld op de facebookpagina en website van Zwarte Racker.