



Kwaliteitsverslag 2020 – Stichting Residentie Buitenzorg

Dit is het kwaliteitsverslag 2020 van Stichting Residentie Buitenzorg. In het verslagjaar stond de aanpak van de corona-crisis centraal. Daarbij stond voor ons de gezondheid en veiligheid van onze ouderen voorop: beschermingsmiddelen, bezoekersregelingen, afstand houden, vaccineren etc. Gelukkig hebben we geen besmettingen gehad en binnen onze mogelijkheden hebben we zoveel mogelijk gedaan om de gezondheid van onze ouderen te beschermen. Corona betekende voor onze organisatie een stresstest in kwaliteit en dan vooral de kwaliteit van onze zorgdienstverlening. Voor deze test zijn wij –en dat zeggen we in alle bescheidenheid – met vlag en wimpel geslaagd. Zaken als weinig personeelsverloop, een laag ziekteverzuim, een grote mate van tevredenheid onder klanten en medewerkers onderstrepen dat .

ISO certificatie

In het Kwaliteitsverslag 2019 hebben we reeds aangegeven dat onze organisatie officieel gecertificeerd is op basis van de normen van ISO9001. DNV GL heeft als certificerende organisatie nog voor de corona-crisis een audit gehouden. De uitkomst daarvan was positief, met slechts een beperkt aantal minor non-conformities. Inmiddels heeft er begin 2020 een vervolgaudit plaatsgevonden. Het managementsysteem is daarbij effectief bevonden en in overeenstemming met de geldende normen. Het kwaliteitssysteem werkt en dat heeft in de corona-crisis zijn vruchten afgeworpen. Bij het opvolgen van (landelijke) maatregelen ter voorkoming van de verspreiding van het virus konden we snel schakelen, waarbij we steeds onze ouderen, mantelzorgers en stakeholders hebben betrokken. In het verslagjaar hebben we de minor non-conformities met een plan van aanpak omgezet in verdere verbetering van de kwaliteit van onze organisatie. Dit heeft onder meer geleid tot een verdere optimalisatie van het zorgplan, de registraties, het inwerkproces en het medicatieproces.

Wat hebben we verbeterd?

1. In 2020 hebben we gewerkt met Elektronische Toedienregistratie van Carexs. Daarbij is het medicatieproces, in samenspraak met de specialist ouderengeneeskunde en de apotheek uitgebreid met de mogelijkheid om elektronisch voor te schrijven. De cirkel van het medicatieproces is daarmee rond. Een evaluatie van het medicatieproces is opgenomen in de verbetercyclus om het proces te reviewen. Verdere optimalisatie is het doel.
2. Het Elektronisch Cliëntendossier (ECD), ONS van Nedap, voldoet zoals in het verslag 2019 aangegeven aan de richtlijn verslaglegging. Zorgplannen zijn verder geactualiseerd en worden periodiek geëvalueerd. Daarbij worden zorgvragers en mantelzorgers actiever betrokken bij het vormgeven van persoonsgerichte zorg.



3. De corona-crisis heeft bijgedragen aan een directer en meer structureel contact met onze ouderen en hun mantelzorgers. Het bewustzijn onder medewerkers van het belang van een goede en duidelijke communicatie onder zorgmedewerkers is vergroot. De huisregels ter bescherming van ouderen en zorgmedewerkers op de verpleegunit hebben daarbij meer aandacht gekregen.

4. In het kader van het kwaliteitsmanagementsysteem hebben wij een kwaliteitsfunctionaris aangewezen die belast is met het coördineren en bewaken van het kwaliteitsbeleid. Hiermee beogen we de verdere implementatie en adaptatie van het kwaliteitsmanagementsysteem te bevorderen. Het bijhouden van het verbeterregister als onderdeel van de PDCA-cyclus is een belangrijke taak van de kwaliteitsfunctionaris. In verband met de omvang van de organisatie is gekozen voor het beleggen van de rol van kwaliteitsfunctionaris bij de zorgcoördinator c.q. zorgmanager.

5. De Activiteitenbank is in de loop van 2020 door de activiteitenbegeleiders ingevuld met ondersteuning van de zorgmedewerkers. De dagelijkse activiteiten worden met behulp van de Activiteitenbank ingepland. Daarbij wordt specifiek gekeken naar de wensen van onze ouderen om zodoende te komen tot persoonsgerichte zorg vanuit cultuurspecifiek oogpunt. In 2021 wordt de Activiteitenbank geëvalueerd.

6. In 2020 hebben we ondanks de corona-crisis diverse vormen van (online) scholing aangeboden in het kader van deskundigheidsbevordering, waar de zorgmedewerkers in meer of mindere mate gebruik van hebben gemaakt. BHV-training, brandveiligheid, omgaan met agressie en vormen van dementie zijn voorbeelden van scholing die hebben plaatsgevonden. Uit een evaluatie onderzoek onder medewerkers komt naar voren dat medewerkers zich onvoldoende bewust zijn dat er jaarlijks een scholingsplan wordt opgesteld met de aangeboden scholing. Op dit punt hebben wij ons doel gesteld het bewustzijn de vergroten door medewerkers nadrukkelijker te betrekken bij het (opstellen van het) plan.

7. In 2020 hebben wij twee aanvragen gedaan in het kader van de SET-covid regeling. De regeling is gericht op het implementeren van E-health ter ondersteuning van het zorgproces. Er is een subsidie toegekend voor De Digitale Spreekkamer, dat erop gericht is om het contact tussen zorgvrager enerzijds en mantelzorgers en hulpverleners anderzijds te stimuleren door digitale communicatie via iPads te stimuleren. Daarnaast is er een subsidie toegekend voor het integreren van medicijn dispensers in de thuissituatie.

8. In 2020 is opdracht gegeven aan het NIVI om de RI&E en het Ontruimingsplan te updaten. In de loop van 2021 wordt oplevering daarvan verwacht.



9. De corona-crisis heeft in 2020 veel aandacht gevraagd. Belangrijke speerpunten daarbij waren de bezoekersregelingen, de vaccinatie van ouderen en zorg medewerkers en het hebben van voldoende beschermingsmiddelen. We hebben steeds proactief ingespeeld op de ontwikkelingen en de veranderingen als gevolg van de onvoorspelbaarheid van het virus. Voor de zorgmedewerkers hebben wij de eerste zorgbonus aangevraagd die nog in het verslagjaar is uitgekeerd. We hebben in het verslagjaar gelukkig geen corona-gevallen binnen onze locaties gehad. Ons personeel verdient een groot compliment omdat men de zorg voor onze ouderen op het gebruikelijke niveau heeft gecontinueerd. Het ziekteverzuim was ondanks de crisis beperkt en er was niet of nauwelijks verloop. Dit heeft ons in staat gesteld om ondanks corona de kwaliteit van onze dienstverlening ver der te versterken.

Tot slot

In dit verslag hebben wij een indruk gegeven van de (ontwikkeling van de) kwaliteit van onze dienstverlening. De basis voor verdere optimalisatie van kwaliteit met behulp van het kwaliteitsmanagementsysteem is stevig en stelt ons in staat om aan onze ouderen persoonsgerichte cultuurspecifieke zorg en ondersteuning te bieden.

Groningen, 19 maart 2021

Alfons Schiphuis, directeur strategie beleid en organisatieontwikkeling