

Kwaliteitsverslag 2021

Balanszorg

en

dagbesteding aan t Knoal

Balanszorg



Wonen met zorg



Inhoud

Inleiding en achtergrond	3
1. Profiel.....	4
1.1 Profiel van de organisatie.....	4
1.1.1 Visie, missie en kernwaarden	4
1.1.2 Doelgroep.....	5
1.2 Profiel personeelssamenstelling	7
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	8
3. Wonen en welzijn	9
4. Veiligheid.....	11
5. Leren en verbeteren van Kwaliteit.....	12
6. Leiderschap, governance en management	13
7. Personeelssamenstelling	15
8. Gebruik van hulpbronnen	16
9. Gebruik van informatie	18
10. Verbeterparagraaf	19



Inleiding en achtergrond

Voor u ligt het Kwaliteitsverslag van Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal over verslagjaar 2021. Dit jaar in een nieuwe stijl. Waren de afgelopen verslagen geschreven vanuit het kwaliteitskader wijkverpleging is het dit jaar vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De keuze hiervoor is gemaakt omdat het grootste deel van onze cliënten zorg vanuit een WLZ indicatie ontvangen. Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal willen een zo compleet mogelijk verslag van het afgelopen jaar en hebben daarom dit kader als uitgangspunt genomen. In dit verslag wordt verantwoording afgelegd op het gebied van leren en verbeteren van onze organisatie in relatie tot het kwaliteitskader. Binnen Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal wordt ook gewerkt met de kwaliteitskaders gehandicapten zorg, wijkverpleging, palliatieve zorg en toetsingskaders kwaliteit en rechtmatigheid Zorg Wmo.

Het was een bewogen jaar. Vanaf begin 2020 is er sprake van een wereldwijde pandemie. Sindsdien is er binnen beide organisaties hard gewerkt om de verspreiding van het virus te voorkomen en de gevolgen van een besmetting zoveel mogelijk te beperken. Dit heeft niet kunnen voorkomen dat we eind maart 2021 toch een uitbraak van het virus bij de afdeling Herstel en Revalidatie hebben meegemaakt. We hebben hier een intensieve aanpak op los gelaten maar helaas hebben we niet kunnen voorkomen dat er 2 overlijdens waren te betreuren. Gelukkig hebben we wel kunnen voorkomen dat dit virus naar andere locaties is overgeslagen. Tevens zijn er vele medewerkers in deze periode besmet geraakt.

Dat het virus niet heeft toegeslagen op andere locaties heeft mede te maken met de aanpak die binnen de organisatie gehanteerd werd.

Ondanks dat het coronavirus zeker invloed en gevolgen heeft gehad voor de plannen en ambities van Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal hebben we toch niet stil gezeten. Uiteraard is de zorg altijd doorgegaan, maar op onderdelen zijn er zaken bijgesteld of uitgesteld. De plannen en ambities die wij voor het jaar 2022 hebben vastgelegd, zijn te vinden in ons jaarplan 2022.

Scope

In dit document wordt verslag gedaan over de kwaliteit van zorg voor en van cliënten met een WLZ-indicatie VV4 en hoger (allen met een MPT), cliënten met een WMO indicatie en/of een ZVW indicatie.

Het Kwaliteitskader is op 13 januari 2017 door het bestuur van het Zorginstituut vastgesteld en daarmee opgenomen in het wettelijk Register. Dit verplicht Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal om kwaliteitsinformatie over het functioneren van de instelling aan te leveren. Tevens moet zichtbaar zijn dat Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal voldoet aan de eisen van de basisveiligheid.

Kwaliteit is niet alleen te meten, het gaat ook om het verhaal achter de cijfers.

Over dat verhaal blijven we in gesprek, met elkaar, met de cliënten en andere stakeholders!

Veel leesplezier gewenst.

Jolanda Willems en Trea Mulder,
Directeur en eigenaar van Balanszorg



1. Profiel

In dit hoofdstuk wordt een omschrijving gegeven van de organisatie, haar diensten, doelen, medewerkers en doelgroep.

1.1 Profiel van de organisatie

Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal ondersteunt mensen op alle levensgebieden. Balanszorg levert haar zorg en begeleiding op basis van “wonen en zorg gescheiden”, dat wil zeggen dat haar cliënten huurt van de woningbouwcorporatie Lefier en Balanszorg bij de mensen thuis komt om zorg en/of begeleiding te verlenen. Deze zorg betreft wijkverpleging maar ook ambulante begeleiding aan mensen met behalve somatische problemen ook mensen met een licht verstandelijke beperking of psychiatrische problemen. Tevens wordt ambulante begeleiding geleverd bij cliënten thuis die niet wonen bij Balanszorg.

Dagbesteding aan t Knoal biedt de mogelijkheid voor kwetsbare doelgroepen een dagritme en dagstructuur te behouden dan wel aan te meten.

Dagbesteding aan t Knoal is al enige jaren actief op het gebied van dagbesteding. Ze werkt nauw samen met Balanszorg welke is opgericht door dezelfde mensen als die de dagbesteding gestart zijn.

De dagbesteding is in 2016 gestart, Balanszorg is een jaar daarvoor van start gegaan. Bij Balanszorg bestond de behoefte aan een dagbesteding die aansloot bij de behoefte van haar cliënten en van daar uit is dagbesteding aan t Knoal ontstaan.

Ons aanbod is gericht op volwassenen en ouderen. Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal is actief in de regio's Musselkanaal, Stadskanaal, Ter Apel, Bourtange, Pekela's. Er zijn met de gemeente Westerwolde contract afspraken gemaakt en met de gemeente Stadskanaal is dat anno nu (2022) in onderhandeling. De locatie is gevestigd in Musselkanaal.

De scope van dit kwaliteitsverslag richt zich op de ambulante begeleiding, dagbesteding en zorg van Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal.

1.1.1 Visie, missie en kernwaarden

De missie en visie van Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal als organisaties zijn als volgt:

Missie Balanszorg:

In de missie van Balanszorg staat de client centraal en krijgt zorg op maat.

Visie Balanszorg:

Balanszorg is een organisatie die er naar streeft cliënten goede zorg en passende woonomgeving te bieden. Wij nemen onze cliënten serieus en bepalen samen het doel waar we naar op weg zijn. Wij bieden de beste woonomgeving met mensen die onze passie delen, samen dragen we er zorg voor dat we tevreden cliënten met goede verzorging en woonomgeving hebben.

Missie van aan t Knoal:

We gaan voor gezelligheid, Ontmoeten en Activeren.

Visie van aan t Knoal:

Dagbesteding aan t Knoal streeft ernaar zijn bezoekers een gezellige ontmoetingsgelegenheid te bieden. Wij nemen onze klanten serieus en bepalen samen het doel waar we naar op weg zijn. Wij bieden de beste werkomgeving voor mensen die onze passie delen, samen dragen we er zorg voor dat we tevreden klanten met dagbesteding die voldoening geeft.



Strategie

Om de missie en visie uit te kunnen voeren zijn er voor Balanzorg en dagbesteding aan t Knoal doelstellingen opgesteld. Deze zijn onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem, alle doelstellingen worden SMART opgesteld en voorzien van een strategie. De status wordt binnen de overlegvormen bijgehouden en door de eindverantwoordelijke kan worden bijgestuurd. Bij de periodieke Organisatiebeoordeling wordt een volledige evaluatie op de doelen en de werkwijzen uitgevoerd en zetten wij waar nodig verbetermaatregelen in.

Om dit te realiseren hanteren Balanzorg en dagbesteding aan t Knoal een aantal uitgangspunten:

Kernwaarden:

- Aan t Knoal heeft aandacht voor haar cliënten
- Aan t Knoal draagt zorg voor haar medewerkers
- Aan t Knoal maakt haar beloftes waard
- Aan t Knoal heeft een 'can do' mentaliteit
-

Kernkwaliteiten:

- Medewerkers zijn betrokken
- Samenwerken
- Goede zorg leveren
- Tevreden cliënten en mantelzorgers

Boodschap:

De missie en Visie vertaalt zich in dat er gekeken wordt naar wat de zorgvraag van de client is en of Balanzorg deze kan beantwoorden. Is deze positief dan wordt daarna pas gekeken hoe deze gefinancierd kan worden. Wij vinden het vooral en als eerste belangrijk dat de client met zijn vraag geholpen wordt. Lukt dit niet dan zullen we onze uiterste best doen om een zorgaanbieder te vinden die de vraag wel kan beantwoorden.

1.1.2 Doelgroep

Cliënten hebben een indicatie waarbij o.a. een verstandelijke beperking, psychische problematiek, beginnende dementie en/of lichamelijke problematiek ten grondslag ligt. Hierbij is het wel van belang dat de client een zekere mate van zelfstandigheid heeft. Het merendeel van de zorgvragers hebben daarbij problemen zoals verslaving, ASS, morbide obesitas, Korsakov, NAH, Borderline, psychose gevoelig, hypochonder, vervuiling, vereenzaming en/of seksueel overschrijdend gedrag. Balanzorg levert geen jeugdzorg waardoor de doelgroep in ieder geval ouder dan 23 jaar moet zijn om zorg en/of begeleiding van Balanzorg te kunnen ontvangen. Men moet een IQ boven de 45 hebben.

Ambulante begeleiding richt zich op te ontwikkelen vaardigheden waardoor cliënten uit zorg kunnen stromen om weer zelfstandig te kunnen functioneren. Mocht dit niet haalbaar zijn, dan biedt het ambulante team een blijvende ondersteuning al dan niet met behulp van aanvullende zorg zoals bijvoorbeeld thuiszorg en dagbesteding. Tevens zal er altijd geprobeerd worden om de mantelzorgers zo veel mogelijk bij de zorg/begeleiding rondom de client te betrekken.

Op de afdeling Herstel & Revalidatie komen vooral mensen met somatische problemen die hier kortdurend verblijven. Deze cliënten hebben veelal een Eerste Lijns Verblijf (ELV) indicatie vanuit de Zorg Verzekerings Wet (ZVW).

Onze uitsluitcriterium is cliënten met fysieke agressie en complex probleemgedrag waarbij geen specialistische zorg betrokken is. Bij betrokkenheid van specialistische zorg zoals Verslavingszorg, GGZ of team 290 gaan wij de samenwerking aan. Hierbij ligt de verantwoordelijkheid bij deze specialisten.

Balanzorg werkt samen met Lefier. Laatstgenoemde bepaalt samen met Balanzorg of iemand een woning mag huren. Lefier is in deze leidend.



De doelgroep van dagbesteding aan t Knoal bestaat uit bezoekers met een zorgvraag vanaf 23 jaar en ouder.

Bezoekers ...

- met een lichte verstandelijke beperking ofwel LVB,
- ouderen,
- die gezelligheid zoeken,
- met een verslavingsachtergrond,
- met een vereenzamingsproblematiek,
- die een zinvolle en passende dag invulling zoeken.

In onderstaande tabel staat aangegeven over welke leeftijdsgroepen en indicaties de cliënten verdeeld zijn, peildatum 31 december 2021.

23 tot 30 jaar	9
30 tot 40 jaar	2
40 tot 50 jaar	3
50 tot 60 jaar	8
60 tot 70 jaar	13
70 tot 80 jaar	6
80 tot 90 jaar	9
90 tot 100 jaar	0

MPT 4VV (excl. BH incl. db)	1
MPT 5VV (excl. BH incl. db)	2
MPT 6VV (excl. BH incl. db)	2
MPT 3VG (excl. BH incl. db)	3
MPT 4VG (excl. BH incl. db)	1
MPT 6VG (excl. BH incl. db)	3
MPT 3 ZG Aud (excl. BH incl. db)	1
MPT 4 LG (excl. BH incl. db)	2
MPT 2GGZ (excl. BH incl. db)	1
WMO (beg. en/of db)	29
ZVW (waarvan 5 gecombineerd met WMO)	8



1.2 Profiel personeelssamenstelling

Het personeelsbestand is samengesteld op basis van de zorgvraag van de client. Indien er transitie in de functies of rollen optreden omdat de eisen en inzet van medewerkers veranderen zal in de teams interne opleiding en coaching on the job plaatsvinden. Functie beschrijvingen en competentie profielen zijn voor alle medewerkers inzichtelijk en leidraad van werken.

Medewerkers per eenheid/functie. Peildatum 31-12-2021

Team	Functie	Aantal van medewerkers	Fte
Ambulant team	Ambulant begeleider	3	2,2
	Stagiair BBL	1	0,55
	Stagiair BOL	1	-
	ZZP	1	-
	Coördinator	1	1
Zorg team	Verpleegkundige	2	1,22
	Verzorgende IG	7	4,2
	Stagiair BOL	3	-
	Coördinator verpleegkundige 5	1	0,67
	Huishoudelijk medewerker	1	0,22
Herstel & Revalidatie team	Verpleegkundige	3	1,89
	helpende	4	1,42
	Stagiair BOL	2	-
Dagbesteding	Activiteiten begeleider	3	1.67
	Stagiair BOL	2	-

Medewerkers uit dienst over 2021: 3

Medewerkers in dienst over 2021: 5

Er werden 5 vrijwilligers ingezet bij de dagbesteding, tijdens de corona uitbraak waren deze niet aanwezig.



2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Dit hoofdstuk beschrijft de wijze hoe Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal borgt dat de client uitgangspunt is in alle levensdomeinen.

Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal werken vanuit de missie dat de client centraal staat en zorg op maat krijgt en bij de dagbesteding gaat men voor gezelligheid, ontmoeten en activeren. Ons doel is om mensen die zorg/begeleiding nodig hebben in hun eigen kracht te zetten en te houden. Mensen kunnen veel zelf en wij willen ze er bewust van maken dat ze kunnen aangeven wat ze nodig hebben en helpen ze te bereiken wat ze willen/kunnen.

We vinden het belangrijk dat onze cliënten zelf de regie hebben over hun eigen leven en daar inhoud aan geven. Vanuit de ambulante begeleiding wordt er gewerkt volgens de presentiebenadering, vanuit de zorg wordt er gewerkt met OMAHA en ook de dagbesteding sluit aan bij de presentiebenadering. Bij de ambulante begeleiding en dagbesteding wordt er verder gewerkt vanuit de leefgebieden die samen met de client ingevuld worden. Zorg werkt met het OMAHA systeem. Indien een client zorg/begeleiding krijgt vanuit meerdere teams dan wordt dit alles samengevoegd tot 1 zorgplan zodat iedereen van elkaar weet aan welke doelen er wordt gewerkt.

In het Elektronisch cliëntendossier (ECD) zijn veel formulieren en meet instrumenten die gebruikt worden om de zorg en ondersteuning te optimaliseren.

Voor iedere nieuwe client geldt de regel dat er binnen 24 uur een voorlopig zorgleefplan ligt dat in ieder geval beschikt over een actuele medicatielijst, dieet, primaire hulpvraag, eerste contactpersoon, afspraken over handelen bij calamiteiten. Uiterlijk 6 weken na ingang zorg ligt er een zorgplan wat volledig en definitief is. Dit zorgplan wordt jaarlijks 2 x met de client of diens mantelzorger geëvalueerd. Ook hiervoor zijn formulieren in het ECD ontwikkeld. Indien een zorgvraag verandert kan het zorgplan eerder worden aangepast. Voor het ambulante team en dagbesteding aan t Knoal geldt dat er binnen 6 weken een concept zorgplan klaar ligt, hiermee volgen we de richtlijnen van de gemeente.

Het zorgplan wordt gemaakt door de eerst verantwoordelijke/begeleider. Dit kan een ieder zijn uit het bewuste team. De eindverantwoordelijkheid ligt bij de coördinator, zij zal dit zorgplan eerst met evv-er en client doornemen voordat deze definitief is.

In 2021 is Balanszorg lid geworden van het Palliatief Netwerk, ze verleent sindsdien palliatieve zorg op de afdeling Herstel & Revalidatie. Enkele medewerkers volgen scholingen via dit netwerk en enkele anderen zijn aandachtsvelder op dit gebied.



3. Wonen en welzijn

Dit hoofdstuk beschrijft de wijze waarop Balanszorg de optimale kwaliteit van zorg en begeleiding

Balanszorg levert zorg middels een indicatie vanuit de WLZ, ZVW en/of WMO. De zorg met WLZ indicatie wordt geleverd vanuit een Modulair Pakket Thuis (MPT) dat betekent dat zorg en wonen gescheiden is. De client woont in zijn eigen huis en koopt de zorg middels een PGB in. Het evt. wooncomfort ligt dan ook bij de verantwoordelijkheid van de client.

Vanuit het kwaliteitskader worden er vijf thema's onderscheiden. Balanszorg is, samen met de dagbesteding, actief in het bevorderen en ondersteunen in deze thema's.

Thema's uit het kwaliteitskader:

1. Zingeving

Er is aandacht voor specifieke levensvragen zoals verlies van functies, eenzaamheid, depressie, werk, ouder worden.

2. Zinnvolle dagbesteding.

Cliënten kunnen zelf kiezen hoe ze hun dag in willen vullen. Er zijn cliënten die zorg en begeleiding van Balanszorg krijgen en naar de dagbesteding aan t Knoal gaan maar er wordt ook gekeken of deze dagbesteding zinvol is voor de persoonlijke client. Omdat dit niet altijd het geval is wordt er voor deze client verder gekeken. Er zijn cliënten die een betaalde baan hebben, bij een andere zorgaanbieder vrijwilligers werk doen of een dagbesteding hebben bij een andere organisatie waarvan de dagbesteding beter past bij hun zorgvraag.

3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Met cliënten worden individuele afspraken gemaakt over de dagelijkse verzorging en vastgelegd in het zorgplan indien hierin iets overgenomen dient te worden. Er is door de verzorging aandacht voor uiterlijke verzorging (o.a. kleding, haar- en nagelverzorging, regelmatig wassen/douchen).

4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Mantelzorgers zijn onmisbaar, bij Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal. Bij de intake worden mantelzorgers al zoveel mogelijk betrokken. Indien de zorgvrager hiervoor toestemming geeft kan de mantelzorger meekijken in het ECD systeem van de client.

Mantelzorger kunnen, indien ze dit willen, deelnemen in de cliëntenraad van Balanszorg. Er wordt met de mantelzorger jaarlijks Ervaren Druk door Informele Zorg afgenomen om zo in kaart te brengen of en waar mantelzorgers een belasting ervaren.

Onder vrijwilliger wordt verstaan een persoon die zelfstandig werkzaamheden/taken van een professional kan ondersteunen. De vrijwilligers zijn werkzaam bij Balanszorg en/of dagbesteding aan t Knoal. In totaal 5 vrijwilligers helpen voornamelijk op de dagbesteding.

Voor zowel de mantelzorgers als de vrijwilligers wordt er elk jaar een avond met lopend buffet georganiseerd als blijk van waardering voor hun hulp en ondersteuning.

Er is een mantelzorgbeleid en vrijwilligersbeleid aanwezig en inzichtelijk voor alle medewerkers.



5. Wooncomfort

Als client van Balanszorg kun je wonen in de flat, daar woon je in principe zelfstandig in een woning van wooncorporatie Lefier. Ook kun je tijdelijk verblijven op de afdeling Herstel & Revalidatie, daar woon je tijdelijk in een woning van Balanszorg. De inrichting van de eigen woning is natuurlijk helemaal aan de client zelf. Wel vragen we of, indien er zorg nodig is, er voldoende ruimte is om deze zorg te kunnen verlenen volgens de Arbo richtlijnen.

Voor het verblijven op de afdeling Herstel & Revalidatie wordt getracht dit zo aangenaam mogelijk te maken. De kamers zijn gezellig ingericht en de slaapkamers van de cliënten voorzien van hoog-laag bedden met de verdere benodigde kastruimte, deze kunnen ze verder inrichten met hun eigen spulletjes. Hier wordt met en door de aanwezige cliënten gekookt, gegeten en gerecreëerd.

Het gebouw voldoet aan de bouwkundige en wettelijke eisen.

Het ambulante team heeft een aantal keer in de week een kookclub. Hier wordt door en voor bewoners en cliënten van Balanszorg gekookt. Doel van deze kookclubs is leren koken, boodschappen doen, omgaan met geld en sociaal bezig zijn.

Cliënten die geen gebruik maken van deze kookclubs kunnen ervoor kiezen om zelf te koken of om maaltijden af te nemen bij een maaltijdservice, hierin kunnen ze ondersteund worden door medewerkers van Balanszorg.

Op dagbesteding aan t Knoal wordt 2 keer in de week een verse maaltijd bereid en 2 keer in de week is er een snack. Deze wordt bepaald door en met bezoekers van de dagbesteding, samen met hun worden er boodschappen gedaan en gekookt.

Ook voor deze thema's geldt dat er diverse formulieren in het ECD aanwezig zijn die ingevuld dienen te worden om als hulpmiddel te dienen. Met de uitkomst van deze formulieren kan beter ingeschat worden of duidelijk worden of en waar er zelfzorg tekorten zijn. Een voorbeeld van een formulier is risico inventarisatie, checklist veilige zorg, zelfredzaamheid, etc.



4. Veiligheid

Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal beschrijven in dit hoofdstuk hoe zij invulling geven aan de veiligheid van zorg

Het Kwaliteitskader geeft aan dat veiligheid in 4 thema's samen te vatten. Deze thema's zijn:

1. medicatie veiligheid
2. decubitus preventie
3. wet zorg en dwang
4. preventie acute ziekenhuisopname

Omdat Balanszorg een kleine organisatie is worden de data voor wat betreft de uitkomsten van de indicatoren niet aangeleverd aan het Zorginstituut. Balanszorg is hiervoor te klein en heeft te weinig cliënten om een goed resultaat te kunnen aanleveren. De indicatoren worden wel elk jaar ingevuld en in betreffende teams besproken.

Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal hebben een Melding Incidenten Commissie (MIC commissie). In deze commissie zitten een lid van de directie van Balanszorg en een lid van elk team. Elk incident of bijna incident wordt gemeld via een formulier in het ECD, deze wordt elk kwartaal besproken in de MIC commissie. Hier worden de meldingen geanalyseerd en zo nodig acties uitgezet. In de overleggen van de teams wordt dit weer besproken.

Voor wat betreft thema 1, medicatie veiligheid:

Balanszorg is in 2021 begonnen met Medimo. Medimo is een elektronisch voorschrijfsysteem, met elektronische toedienregistratie. Artsen schrijven zo elektronisch medicatie voor. Het recept gaat direct door naar de apotheek, wordt verwerkt en vervolgens geleverd. Zorgverleners tekenen de medicatietoediening af in Medimo. We gebruiken Medimo bij alle uitgifte- en deelmomenten van medicatie. Met Medimo verloopt het medicatieproces efficiënter en veiliger. Er worden minder medicatiefouten gemaakt, daardoor neemt de veiligheid toe. Door de hele keten heen verloopt het medicatieproces sneller en makkelijker.

2. decubitus preventie

In het ECD kan men de Bradenschaal invullen bij elke client waar er decubitus of risico op decubitus aanwezig is.

3. Wet zorg en dwang

Bij Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal worden er geen vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet. Er is wel sprake, bij enkele cliënten, om geld en/of medicatie in een kluisje te bewaren waarvan zij de sleutel niet in bezit hebben. Dit is allemaal op verzoek van client zelf en heeft hier ook een verklaring voor ondertekend. In sommige gevallen, als er bijvoorbeeld sprake is van mentorschap of curator, dan ondertekend deze de verklaring.

4. Preventie acute ziekenhuisopname

Er wordt bijgehouden hoe vaak en wie er een ongeplande ziekenhuisbezoek heeft. Afgelopen jaar was dit een enkele keer na vallen.



5. Leren en verbeteren van Kwaliteit

In dit hoofdstuk beschrijft Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal of en hoe zij voldoet aan de eisen van het kwaliteitskader m.b.t. leren en verbeteren van zorg.

Om vertrouwen en ruimte te creëren voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen te leren en te verbeteren zijn kaders nodig en behulpzaam. In dit kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden hierin vijf elementen onderscheiden:

1. kwaliteitsmanagementsysteem; Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal beschikken sinds 2017 over het HKZ keurmerk en is sinds 2021 ISO gecertificeerd. Elk jaar vind er een externe audit plaats om dit certificaat te bevestigen.
2. jaarlijks geactualiseerd kwaliteitshandboek; naar aanleiding van de HKZ en ISO eisen heeft Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal een kwaliteitshandboek. Dit handboek wordt elk jaar aangepast op basis van het kwaliteitsverslag.
3. jaarlijks kwaliteitsverslag; elk jaar wordt er een kwaliteitsverslag gemaakt. Afgelopen jaren was deze op basis van het kwaliteitskader wijkverpleging, dit jaar is deze op basis van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Reden hiervoor is dat de meeste cliënten een WLZ indicatie hebben. Dit verslag wordt elk jaar gestuurd en besproken in en met de Raad van Toezicht.
4. continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners; het verslag en de plannen zijn allemaal te vinden in het gesloten netwerk wat door alle medewerkers in te zien is.
5. deel uitmaken van lerend netwerk; Balanszorg maakt deel uit van een lerend netwerk met enkele andere kleine organisaties. Deze is opgezet door Vilans en voorgezet door de organisaties. Een aantal keren per jaar komen vertegenwoordigers van deze organisaties bij elkaar en bespreken een thema.

Scholing: Er wordt redelijk wat aandacht besteed aan scholing. Iedere verzorgende of verpleegkundige is lid van V&VN, kan een app downloaden waarmee technische vaardigheden geoefend kunnen worden. Er kan gebruik gemaakt worden van Mobiel Skillslab, een organisatie die scholing op locatie verzorgt. Er zijn elke maand klinische lessen die verzorgd worden door medewerkers/stagiaires.

Interne audits: er worden interne audit gehouden binnen de organisatie maar ook tussen organisaties uit het lerend netwerk onderling.



6. Leiderschap, governance en management

Dit hoofdstuk gaat over de aansturing en governance van Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden zes thema's onderscheiden als het gaat om leiderschap, governance en management.

1. Visie op zorg

Bij Balanszorg en de dagbesteding gaan we uit van wat de client nog kan en het verstreken van zijn eigen kunnen. We kijken naar de zorgvraag die de client heeft en proberen die te beantwoorden. We willen dat de client zijn eigen kracht staat en kunnen zoveel mogelijk benut.

2. Sturen op kernwaarden

Bij Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal wordt gekeken naar wat de client zelf kan en waar er evt. over genomen zou moeten worden, dit wordt altijd samen met de client bepaald. Beide organisaties vinden het belangrijk dat medewerkers goed geschoold zijn en dat aan alle voorwaarden wordt voldaan waarmee de veiligheid van de client is gewaarborgd.

3. Leiderschap en goed bestuur

Bij Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal wordt er gewerkt volgens de geldende versie van de Zorgbrede Governance code. In eerste instantie werd die van de kleine organisaties gevolgd maar gaandeweg is de volledige Governance code geïmplementeerd in de organisatie.

Directie bestaat sinds 2022 uit 1 persoon, deze wordt ondersteund door coördinatoren en financieel/administratief medewerker.

Directie wordt gecontroleerd door Raad van Toezicht.

4. Rol en positie interne organen en toezichthouders

Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal hebben gezamenlijk een cliëntenraad, deze wordt gefaciliteerd door Balanszorg. Beide hebben, gezien hun omvang, geen ondernemingsraad. Wel zijn beide aangesloten bij: "Klachtenportaal zorg". Hiermee voldoen ze beide aan de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ).

Directie en coördinatoren zien toe op het volgen van de Zorgbrede Governance Code.

5. Inzicht hebben en geven

Directie en coördinatoren werken mee op de werkvloer waardoor er groot gevoel is met de werkvloer. Ze kunnen hierdoor snel actie ondernemen indien nodig, weten snel waar er knelpunten zitten en blijven gevoel houden met de kwaliteit van zorg en werk op de werkvloer.

6. Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal maken gebruik van een specialist ouderenzorg, elke maand is er een mdo overleg en voor vragen en/of probleem casus is deze altijd oproepbaar. Op dit moment, anno 2022 februari, is er een vacature Orthopedagoog.



Beide organisaties maken deel uit van een Lerend Netwerk deze is tot stand gekomen door Vilans-Waardigheid en trots. Dit is een netwerk van meerdere organisaties die op gezette tijden bij elkaar komt. Hier worden situaties besproken waar men tegen aan loopt, nieuwe wetgeving besproken maar ook het onderling leren van medewerkers op de werkvloer wordt gestimuleerd en doorgegeven.

Tevens is Balanszorg lid van het Palliatief Netwerk Oost-Groningen en er worden regelmatig scholingen georganiseerd. Er is 1x per maand een klinische les die wordt voorbereid en gehouden door medewerkers zelf en er is een mogelijkheid om gebruik te maken van Mobiel Skillslab, deze verzorgt geaccrediteerde scholingen op locatie. Verder is Balanszorg lid van V&VN en kunnen alle medewerkers gebruik maken van een app om verpleegtechnische handelingen te oefenen.

Medewerkers van het ambulante team zijn geschoold met de meldcode huiselijk geweld, suïcide preventie, verslavingszorg(basis), GGZ (basis en verdieping). Het ambulante team werkt met de presentiebenadering van Andries Baarts. Tevens maakt het ambulante team gebruik van gesprekstechnieken van Prochaska en Diclemente.



7. Personeelssamenstelling

Dit hoofdstuk beschrijft de adequate samenstelling van het personeelsbestand

1. *Aandacht, aanwezigheid en toezicht*

Er is altijd minimaal een verzorgende per dag aanwezig. Er zijn dagelijks 2 medewerkers in de zorg aanwezig. Er is altijd, 24/7, een niveau 5 verpleegkundige als achterwacht beschikbaar.

Op de dagbesteding zijn op de piekmomenten altijd 2 activiteitenbegeleiders evt. aangevuld met een vrijwilliger. Op rustige momenten als er bijv. 5 bezoekers zijn is het mogelijk dat er 1 activiteitenbegeleider is, evt. met hulp van een vrijwilliger.

Op werkdagen en tijden is er altijd een ambulante medewerker aanwezig, vaak ook in de avonden.

2. *Specifieke kennis, vaardigheden*

Alle medewerkers zijn gediplomeerd op hun vakgebied. Balanszorg heeft goede contacten en afspraken vastgelegd in raamovereenkomsten met de huisartsen en apotheken uit de buurt/dorp. Er is een BIG geregistreerde verpleegkundige binnen 15 ter plaatse.

Er kan voor casus bespreking terug gevallen worden op een Specialist Ouderenzorg en er worden maandelijks MDO gepland.

3. *Reflectie, leren en ontwikkelen*

Er is voor iedere zorgverlener voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. De omvang en aard hiervan is vastgelegd in het kwaliteitsplan. CAO afspraken en eisen van de beroepsvereniging hierover worden nageleefd en de beoogde CAO gelden worden hiervoor ingezet.

Er wordt van medewerkers gevraagd om de client waar ze begeleider of evv-er van zijn voor te bereiden en in te brengen in het MDO.

Er worden elk jaar, met iedere medewerker, een jaargesprek gevoerd waarin o.a. competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde komt.

Er kan gebruik worden gemaakt van een app waar men verpleegtechnische handelingen kan oefenen, zorgmedewerkers zijn lid van V&VN, men kan deelnemen aan bijscholingen van het palliatief netwerk, er worden regelmatig scholingen georganiseerd om bevoegd en bekwaam te blijven, er is maandelijks een klinische les die door medewerkers zelf wordt georganiseerd. Deze lessen kunnen overal over gaan, enkele onderwerpen die aan bod komen zijn bijv. de WZD, ECD, rapporteren, etc.

Medewerkers van het ambulante team kunnen zich registeren op het registerplein en hier hun scholingen, certificaten, diploma's registeren.



8. Gebruik van hulpbronnen

Dit hoofdstuk beschrijft hoe Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal effectief en efficiënt gebruik maakt van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare fin

Gebouwde omgeving

De flat, waar men woont, is eigendom van wooncorporatie Lefier. Balanszorg heeft hiermee een contract. Hierdoor is er borging voor het gebruik en onderhoud van de flat. De ruimte voor dagbesteding aan t Knoal en het kantoor van het ambulante team worden gehuurd van KS invest en ook hiermee zijn de benodigde contracten afgesloten. De ruimte die gebruikt wordt voor de kortdurende zorg zijn in eigendom van Balanszorg zelf.

Technologische hulpbronnen

Cliënten die niet zelf meer een telefoon kunnen bedienen of voor wie het wenselijk is kunnen gebruik maken van een oproepsysteem. Deze wordt door de client zelf aangeschaft en wordt daarna aangesloten op de telefoons van Balanszorg, de zgn. Wuzzy. Met dit systeem kan, indien client dit wenst en hiervoor toestemming geeft, een gebied “afgezet” waardoor er een melding binnen komt zodra client dit gebied heeft verlaten. Dit kan de client een extra gevoel van zekerheid geven. Bovenstaande geldt voor cliënten die in de flat en zelfstandig wonen. De cliënten die verblijven op de kortdurende afdeling hebben allen toegang tot een oproepsysteem. Deze is gekoppeld aan een pieper die medewerker bij zich draagt. Op de dagbesteding is er een alarmsysteem d.m.v. een trekkoord op het toilet aanwezig.

Voor het afteken van medicatie wordt er gebruik gemaakt van Medimo, er kan via een app afgetekend worden. Dit systeem is weer gekoppeld aan het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Dit systeem is van Nedap, het ONS. Alle teams maken gebruik van dit systeem welke gekoppeld kan worden aan de telefoon van de medewerker. Inloggen gaat via een zgn. tweefactorauthenticatie.

Op de kortdurende afdeling kunnen gasten en cliënten gebruik maken van het internet via een gasten inlog.

Materialen en hulpmiddelen

Procedures, richtlijnen en protocollen zijn beschreven in het digitale handboek, voor alle medewerkers bereikbaar. Verpleegtechnische protocollen en richtlijnen zijn bereikbaar via Vilans-protocollen.

Facilitaire zaken

De borging van de facilitaire zaken is geregeld conform:

- HACCP-protocol
- Legionella beheersplan wordt uitgevoerd conform protocol
- Calamiteitenplan is actueel en aanwezig in het handboek
- RI&E beheersplan is uitgevoerd volgens protocol

Financiën en administratieve organisatie

De regeling AO/IC heeft tot doel de processen voor het vaststellen van de (productie) gegevens te borgen ten behoeve van de aanlevering van de productiegegevens bij de zorgkantoren, zorgverzekeringen en gemeentes.



De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

- Apotheek de venen
- Huisarts praktijk agape
- Palliatief netwerk
- Specialist ouderengeneeskunde
- Lerend netwerk van Vilans
- Gemeente Aa en Hunze, wmo dagbesteding
- Gemeente Westerwolde, wmo begeleiding en dagbesteding
- Wooncorporatie Lefier



9. Gebruik van informatie

Dit hoofdstuk gaat over het actief gebruik maken van informatie rondom de inzet van middelen voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg, alsook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan cliënten, hun naasten en aan de samenleving

In dit kwaliteitskader worden drie thema's onderscheiden als het gaat om gebruik van informatie:

1. Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit
Cliëntervaringen worden minimaal 1 maal per jaar verzameld middels een erkend (kwantitatief dan wel kwalitatief) instrument. Het instrument meet de subjectief ervaren bijdrage van de organisatie aan de kwaliteit van leven van de cliënt.

Balanszorg en dagbesteding voeren tweejaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit.

Score Klanttevredenheid 2021: 8,9

Score Medewerkerstevredenheid 2021: 8,0

Balanszorg is te vinden op Zorgkaart Nederland. Omdat Balanszorg een kleine organisatie is zijn er weinig waarderingen gemeld. Wat er gemeld is is positief.

2. Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen
Er worden registraties gedaan in het ECD systeem, deze kunnen helpen voor een goed zorgbehandel- en ondersteuningsproces. Denk hierbij aan bijv. mantelzorg ondersteuning, omvang van ongeplande ziekenhuisopnames.
3. Openbaarheid en transparantie
Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal voldoen aan de gestelde eisen vanuit de AVG-wet welke per mei 2018 gelden.



10. Verbeterparagraaf

Vanuit het jaarplan 2021 is invulling gegeven aan de volgende acties

Het jaarplan is vanuit verschillende perspectieven geschreven en vanuit deze perspectieven zijn er doelen en acties geformuleerd.

A. Clientperspectief

Onderwerp	Doel	acties
Multi disciplinair overleg	Zorgvragen client nog beter in kaart krijgen en kunnen anticiperen op de vragen	Elke maand mdo organiseren om clientsituaties te bespreken
medicatie	Medicatie fouten voorkomen, veiliger, sneller en efficiënter werken	Er is een systeem aangeschaft voor elektronisch voorschrijven en elektronische toedienregistratie

B. Maatschappelijk perspectief

Onderwerp	Doel	Acties
Samenwerken in ketens	Bekendheid geven aan Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal	Contact zoeken met meerdere organisaties die van belang zijn voor de bekendheid. Bijv. Lerend netwerk kleine organisaties, zorgnazorg
Uitstraling in de buurt	Bekendheid en betrokkenheid bij Balanszorg en dagbesteding aan t Knoal	Er wordt gespaard voor een duo fiets waar ook de buurt gebruik van kan maken. Renne Eiland project, voormalig STAR locatie Musselkanaal.

C. Financieel perspectief

Onderwerp	Doel	Acties
Aanbestedingen wmo/zvw/wlz	Zorg via ZIN kunnen leveren waardoor het voor klanten en organisatie makkelijker wordt	Meedoen met aanbestedingen zodra deze open zijn.
Van V.O.F. naar BV	Meer zekerheid voor bedrijf en meer kans op contract met gemeenten, zorgverzekeraars en zorgkantoren	Wordt in 2022 in gang gezet



D. Medewerkersperspectief

Onderwerp	Doel	Acties
jaargesprekken	Met elkaar in gesprek blijven	Wordt elk jaar ingepland en gevoerd
scholingsplan	Goed geschoolde medewerkers	Er wordt elk jaar gekeken welke scholingen nodig zijn en welke gewenst. I.v.m. corona is dit afgelopen jaar wat achter gebleven, wordt weer fanatiek opgepakt.
Intervisie	Elkaar kunnen ondersteunen in allerlei zorgproblemen, leren van elkaar	Deze wordt al uitgevoerd binnen team ambuland en dagbesteding. Doel 2022 is om deze ook in de zorgteams op te starten.

E. Procesperspectief

Onderwerp	Doel	Acties
Kwaliteitsverslag volgens kader VVT		
kwaliteitshandboek		

F. Groei en innovatieperspectief

Onderwerp	Doel	Acties
ELV	ELV op de kaart zetten voor Balanzorg	Netwerken bij ziekenhuizen, zorgnazorg en huisartsen. Hierdoor is voor meerdere verwijzers de ELV bij Balanzorg bekend geworden.