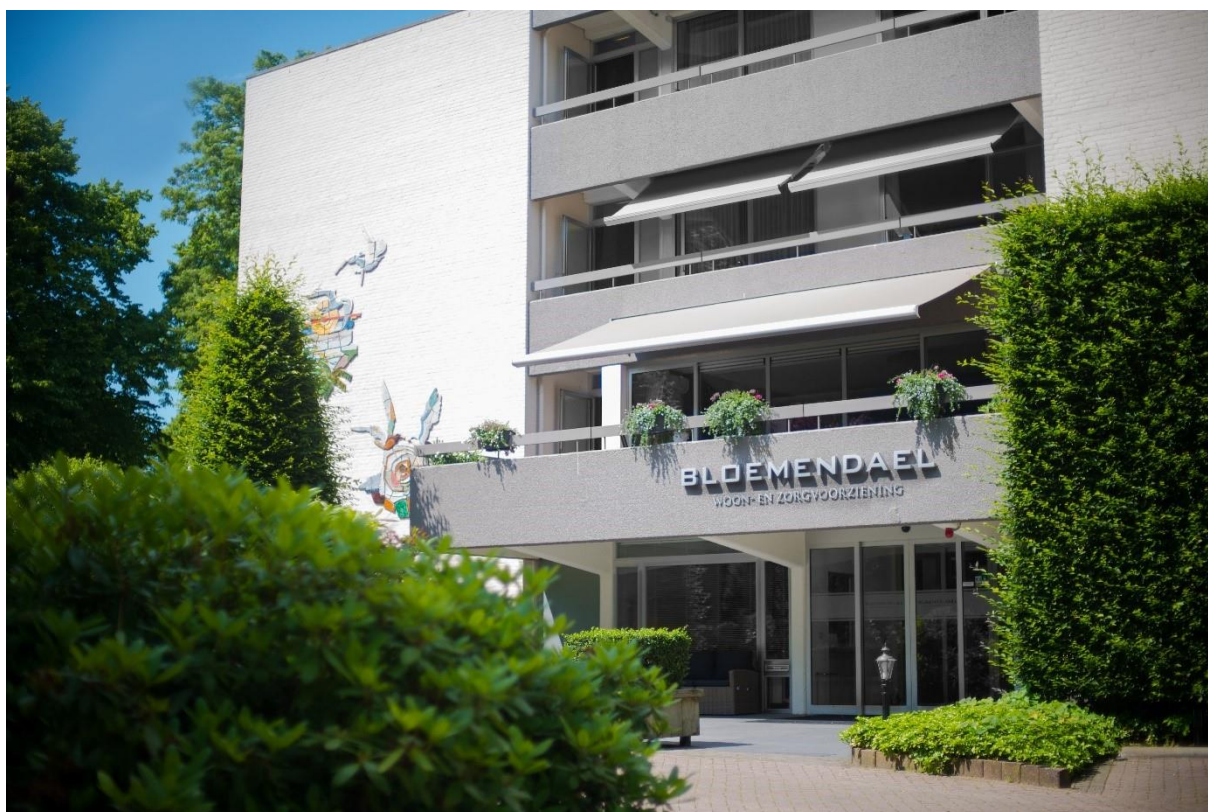


JAARVERSLAG KWALITEIT 2020

WOON- EN ZORGVoorziening BLOEMENDAEL



Inhoudsopgave

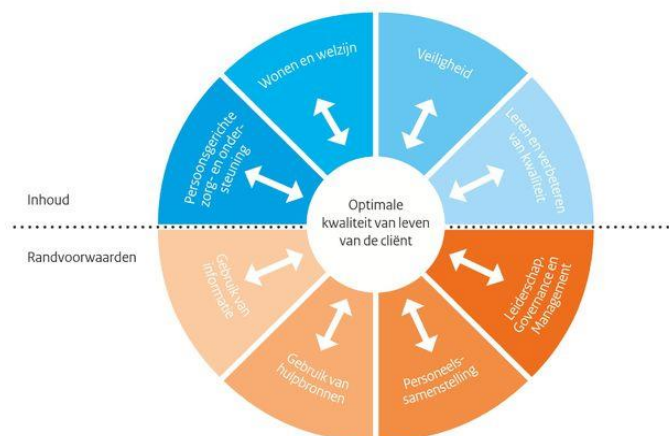
| | |
|---|----|
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Profiel Bloemendael..... | 4 |
| 2.1 Missie, visie en beleid | 4 |
| 2.2 Kernwaarden en besturingsfilosofie | 4 |
| 2.3 Doelgroepen en samenstelling bewoners..... | 5 |
| 3. Thema's Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg | 7 |
| 3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 7 |
| 3.2 Wonen en Welzijn..... | 7 |
| 3.3 Veiligheid | 8 |
| 3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit | 9 |
| 3.4.1 PDCA | 9 |
| 3.4.2 Lerende netwerken..... | 10 |
| 3.5 Leiderschap, Governance en Management | 11 |
| 3.6 Personele samenstelling | 11 |
| 3.7 Gebruik van hulpbronnen en informatie | 12 |
| 3.7.1 Kennis en informatievoorziening | 12 |
| 3.7.2 Facilitaire factoren en gebouw | 12 |
| 3.7.3 ICT | 12 |
| 3.7.4 Beheer en onderhoud van materialen | 12 |

1. Inleiding

Bloemendael is een particuliere woon- en zorgvoorziening in Baarn dat in een kleinschalige- en exclusieve woonomgeving hoogwaardige zorg en dienstverlening aan ouderen biedt. In dit Jaarverslag Kwaliteit wordt teruggeblikt op 2020. 2020 was een turbulent jaar waarin we bij Bloemendael hebben moeten omgaan met de gevolgen van de Covid-19 pandemie. Er ontstonden ethische dilemma's waarin continu een balans gezocht moest worden tussen risicoreductie en vrijheid van onze bewoners. Daarnaast is Bloemendael sinds 1 juli 2020 onderdeel van Wonen bij September (September). Samen met zusterorganisaties Allercare, Compartijn en Wonen bij September heeft Bloemendael in 2020 stappen gezet in de ontwikkeling van persoonsgerichte zorg en ondersteuning en op deskundigheidsbevordering van alle medewerkers.

Dit Jaarverslag dient als uitgangspunt voor zowel het nieuwe kwaliteitsplan als voor gesprekken met zorgkantoren en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Het bespreekt resultaten, activiteiten en voortgang. De thematische indeling vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt hierbij in acht genomen.

Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg



Afbeelding 1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg

2. Profiel Bloemendael

2.1 Missie, visie en beleid

De missie van Bloemendael is om in onze samenleving luxe huisvesting te bieden aan ouderen, gecombineerd met luxe faciliteiten en desgewenst met zorg. Er wordt een woon- en leefklimaat gecreëerd waarin de bewoner zich thuis voelt en waarbij het welzijn van de bewoner uitgangspunt is van onze zorg, ondersteuning en dienstverlening.

Wij gaan uit van de holistische definitie van gezondheid met ruimte voor fysiek, psychisch, sociaal en spiritueel welbevinden. Een kwalitatief goede zorgverlening draagt bij aan een gevoel van welbevinden. Daarnaast is gevoel van vertrouwdheid, betrokkenheid en veiligheid minstens zo belangrijk voor het welzijn van onze bewoners. Om dit te realiseren proberen wij een fijne woonplek te creëren, schoon, veilig, comfortabel en met optimale privacy. De verzorging is gericht op functiebehoud en comfort. Er is ruimte voor prettige bezigheden die voor de bewoner van betekenis zijn en zin geven. Uitgangspunten van onze zorgverlening zijn de wensen, behoeften en mogelijkheden van de bewoner, waarbij de kwaliteit van leven centraal staat. Wij respecteren het recht op vrijheid, zelfbeschikking en eigen levensinvulling. Wij ondersteunen de bewoner om zoveel mogelijk een actief en sociaal leven te leiden, rekening houdend met zijn/haar mogelijkheden en eventuele beperkingen. De gemaakte afspraken met de bewoner (of diens vertegenwoordiger) worden vastgelegd in een zorgplan en ingebed in het Elektronisch Bewonersdossier (EBD).

2.2 Kernwaarden en besturingsfilosofie

Met elkaar zorgen we dat de kwaliteit van zorg en dienstverlening op een hoog niveau blijft. De lijnen in Bloemendael zijn kort en laagdrempelig, waardoor collega's zich vrij voelen om eventuele knelpunten te bespreken. De open houding draagt bij aan een veilige en open werkomgeving. Dit resulteert in een gevoel van saamhorigheid en betrokkenheid. De contacten met mantelzorgers en familieleden zijn zonder meer goed.

Binnen onze organisatie is een aantal kernwaarden benoemd. Deze vormen het uitgangspunt van onze dagelijkse zorg- en dienstverlening. Directie en medewerkers zijn bekend met onze visie en kernwaarden en dragen deze uit in hun dagelijks functioneren.

- **Professioneel**
Onze medewerkers hebben een professionele werkhouding en kennen hun verantwoordelijkheden.
- **Bewonersgericht**
De wensen en behoeften van de bewoner vormen de basis van zorg- en dienstverlening.
- **Betrouwbaar**
Wij komen onze afspraken na en gaan integer om met persoonlijke informatie.
- **Betrokken**
Wij voelen ons betrokken bij de bewoner, collega's en de organisatie.
- **Respect**
Wij hebben respect voor de levensvisie en autonomie van onze bewoners, familieleden en collega's.
- **Gastvrij**
Wij stralen gastvrijheid uit naar bewoners, familie, collega's en andere betrokkenen.

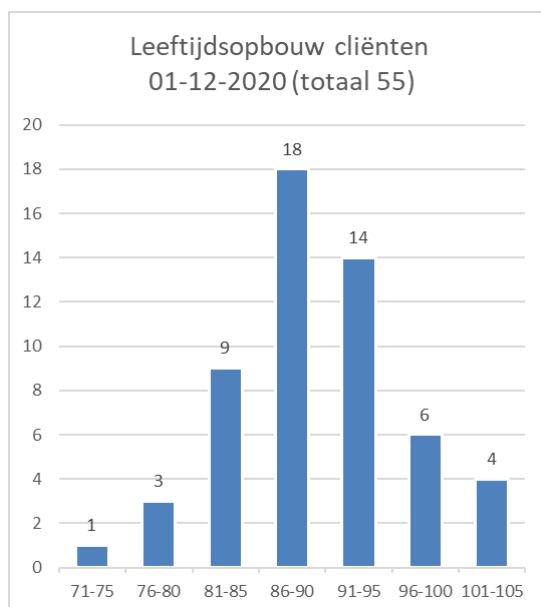
De besturingsfilosofie is gebaseerd op de missie, de visie en de kernwaarden.

- Wij organiseren goede zorg- en dienstverlening, dicht bij de bewoner. Medewerkers kennen de bewoner en zijn betrokken.
- Er worden randvoorwaarden gecreëerd voor maximale prestaties vanuit een solide basis.
- Medewerkers zijn professioneel, kennen elkaar, werken samen en houden elkaar scherp.
- Leiderschap tonen, eigenaarschap geven en nemen op alle niveaus en onderdelen, om een hoge kwaliteit van zorg- en dienstverlening te bereiken.
- Flexibel ondernemerschap door in te spelen op een steeds veranderende zorgvraag en ontwikkelingen in de zorg.

2.3 Doelgroepen en samenstelling bewoners

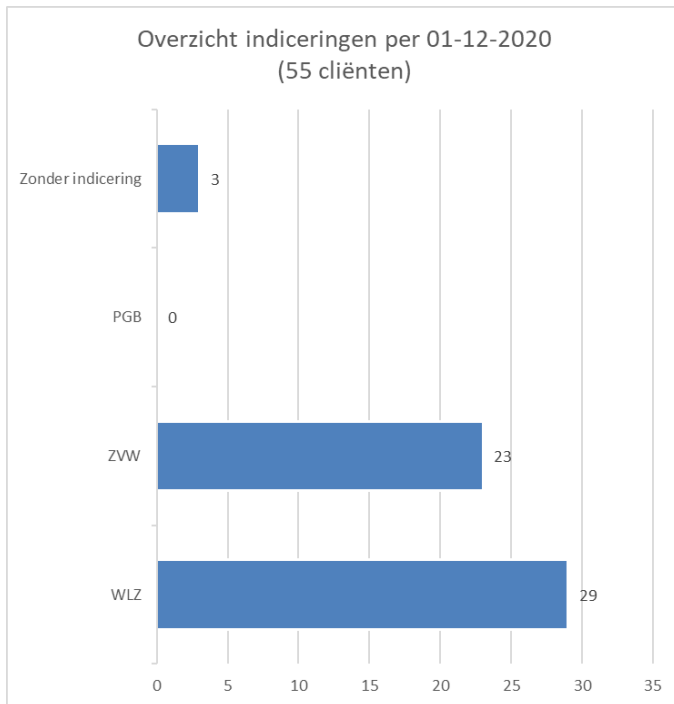
Bloemendael ligt in een groene villawijk in Baarn, tegenover de rustieke Wilhelminavijver. De unieke ligging maakt het mogelijk om gebruik te maken van de voorzieningen in het gezellige centrum van Baarn en daarnaast te genieten van de prachtige omgeving. Het station en de Baarnse bossen bevinden zich op loopafstand, evenals het Meander Medisch Centrum. Wij beschikken over 47 appartementen in het hoofdgebouw en 7 aanleunwoningen in de naastgelegen villa. Er is een (beperkt) aantal zorghotelkamers beschikbaar waar voornamelijk bewoners verblijven voor herstel (na ziekenhuisopname), revalidatie of om te komen “proef wonen”.

In Bloemendael wonen op 01-12-2020 in totaal 55 bewoners met en zonder een zorgvraag. In tabel 1 is de leeftijdsverdeling per 5 jaar weergegeven. Er wordt extramuraal zorg geleverd, zowel somatisch, psychogeriatrisch als revalidatiezorg, op basis van de Wet Langdurige Zorg (WLZ), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en (soms) de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Bewoners wonen in hun eigen appartement en kunnen gebruik maken van de gemeenschappelijke ruimten, waaronder het restaurant, de Orangerie en de filmzaal. Bewoners met PG-problematiek kunnen dagelijks tussen 07.30 en 20.00 uur deelnemen aan de groepsverzorging in de huiskamer “De Bloemenhof”.



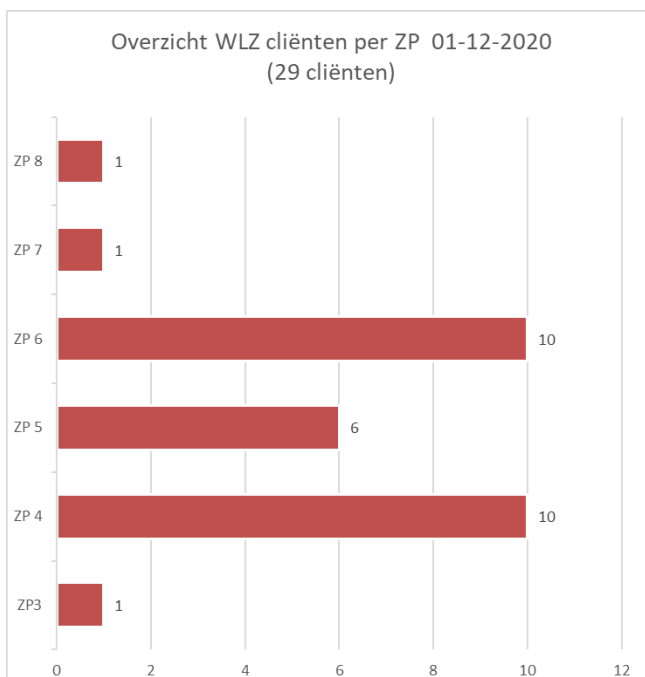
Tabel 1: Leeftijdsverdeling bewoners Bloemendael op 1-12-2020

In tabel 2 staat de verdeling van het aantal bewoners per type zorgfinanciering weergegeven waaruit blijkt dat het grootste aandeel van de bewoners gebruik maakt van zorg gefinancierd door de Wlz gevolgd door Zvw.



Tabel 2: Verdeling naar type zorgfinanciering

De verdeling van de bewoners met een Wlz indicatie naar de verschillende zorgprofielen is opgenomen in tabel 3. Hieruit is te lezen dat er vooral sprake is van VV4, VV6 en een kleiner deel met VV5.



Tabel 3: aantal bewoners met een Wlz-indicatie per zorgprofiel

3. Thema's Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Kwalitatief goede zorg kan bereikt worden als medewerkers de bewoners door en door kennen. De bewoners van Bloemendael ervaren nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip van medewerkers. Wij vinden het hierbij belangrijk dat we naadloos aansluiten op het leven van de bewoners zoals zij dit gewend waren en hoe zij dit willen voortzetten. De bewoner wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt. De bijdrage aan de kwaliteit van leven van de bewoners dient zo optimaal mogelijk te zijn. Om meer tijd en aandacht te hebben voor de bewoners zijn de diensten in de zorg in 2020 uitgebreid met 5x5 uur per week. Daarnaast is de personele inzet groepsverzorging in het weekend en in de avonden uitgebreid.

De mogelijkheid tot eigen regie over leven en welbevinden staat centraal bij Bloemendael, ook bij de zorg in de laatste levensfase. Iedere bewoner heeft afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning. Voorafgaand aan de inwoning van een bewoner gaat een regieverpleegkundige- of verzorgende op bezoek bij de toekomstige bewoner in diens huidige thuissituatie. Hierna wordt al een concept zorgplan opgesteld, welke binnen 6 weken na inwoning definitief gemaakt wordt. Alle contactmomenten worden vastgelegd en gemonitord in het Elektronisch Bewonersdossier (EBD).

Bloemendael is in 2020 gestart met het Project Hartenwensen. Hierbij gaan contactverzorgenden met de bewoners in gesprek om hun hartenwens te ontdekken en bespreken. Vervolgens doen we er alles aan deze wens ook daadwerkelijk in vervulling te laten gaan. Ook families en naasten van bewoners worden bij dit project betrokken.

Verder is in 2020 de September Academie geïmplementeerd, waar ook Bloemendael vanaf hun overname gebruik van maakt. In deze Academie is achter de schermen ingeregeld welke e-learning's verplicht zijn voor medewerkers. Medewerkers kunnen via het 'Leren' scherm makkelijk zien welke e-learning's zij moeten maken, passend bij hun functieniveau. Leidinggevenden kunnen de voortgang van hun medewerkers zien via het scherm 'Team voortgang'. Ook is er in de Academie ruimte om niet-verplichte e-learning's te maken via GoodHabit, te denken valt aan cursussen Spaans leren, e-mails schrijven of 'lekker in je vel'. Verder kunnen medewerkers via de Academie afgetoetst worden op voorbehouden handelingen via de Vilans Assessor. Het doel van de Academie is de kwaliteit van zorg en de deskundigheidsbevordering van alle medewerkers waarborgen. Het draagt bij aan het leveren van kwalitatief goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Vanwege technische problemen met e-mailadressen zijn medewerkers van Bloemendael echter niet allemaal correct gekoppeld aan de Academie, waardoor gegevens over 2020 niet volledig en accuraat zijn. In 2021 zal dit probleem worden opgelost.

3.2 Wonen en Welzijn

De medewerkers van Bloemendael besteden tijd en aandacht aan specifieke levensvragen zoals gevoelens van eenzaamheid, verlies van functies, rouw, depressie, ouderdom en invulling laatste levensfase. Daarbij hebben zowel bewoners en hun naasten als medewerkers toegang tot geestelijke verzorging, passend bij hun levensbeschouwing.

Dagelijks is er een gedifferentieerd activiteiten aanbod (groepsgewijs en individueel) gedurende de dag. Hierbij is aandacht voor bewegen en wordt er rekening gehouden met de grote verschillen in bewoners en hun behoeften aan ondersteuning en zorg. Eenmaal per maand wordt daarnaast een grote activiteit georganiseerd in de vorm van een concert, kooroptreden, high tea etc. Activiteiten

worden begeleid door vrijwilligers en professionals. Vrijwilligers zijn aanwezig om met de bewoner te gaan wandelen of te fietsen op de duo-fiets. Ook kan er onder begeleiding van de fysiotherapeut wekelijks gezwommen en gewandeld worden en is er wekelijks gymnastiek. Vanwege de Covid-19 pandemie hebben in 2020 helaas niet alle activiteiten plaats kunnen vinden. Om families en naasten te betrekken krijgen de eerste contactpersonen van bewoners toegang tot CarenZorgt. Daarnaast worden zij uitgenodigd om minimaal één keer per jaar aanwezig te zijn bij het MDO. Bij het jaarlijks kerstdiner mag bovendien één familielid of naaste per bewoner aanwezig zijn.

De impact van het Covid-19 virus is groot geweest op Bloemendael. De bezoekersregeling is aangepast en we hebben alternatieven moeten bedenken om het contact tussen de bewoners en hun naasten te versterken. Via een tablet hebben we Skype gesprekken opgezet en er hebben raambezoeken plaatsgevonden, zodat naasten toch op een unieke manier op bezoek konden komen bij onze bewoners. Daarnaast konden ook niet alle activiteiten meer plaatsvinden. Twee Activiteitengidsen zijn daarom gemaakt waarin tips stonden om de woonhuizen te helpen in het bedenken van alternatieve activiteiten. Zo kon Bloemendael bijvoorbeeld gratis live stream concerten bekijken met bewoners, een kaartje of brief schrijven, gebruik maken van de Luisterbieb of online kerkdiensten bijwonen.

Bij Bloemendael vinden we het belangrijk dat het zorgleefplan nauw aansluit aan de wensen van bewoners. Daarom zijn hierin ook de wensen ten aanzien van dagelijkse verzorging (kleding, wassen, douchen, toiletgang, make-up, haardracht, scheren etc.) vastgelegd en ziet iedere bewoner er verzorgd uit. Bewoners kunnen gebruik maken van de kapsalon die aanwezig is in de woonvoorziening en ook een pedicure is aanwezig.

Voor het schoonmaken van appartementen en openbare ruimtes heeft Bloemendael een eigen huishoudelijke dienst. Het team van de huishouding valt per 1 januari 2020 onder de verantwoordelijkheid van de zorgmanager. Een onderhoudsplanning is daarnaast aanwezig en er worden jaarlijks leveranciersbeoordelingen uitgevoerd bij kritische leveranciers. De kwaliteit van het zwembad wordt maandelijks gecontroleerd en er is een actueel legionellabeheersplan aanwezig.

3.3 Veiligheid

Veiligheid van zorg mag nooit ter discussie staan. Iedere bewoner moet kunnen rekenen op verantwoorde en veilige zorg. Deze basis ligt in het primaire proces. Het is belangrijk om het primaire proces goed te ondersteunen bij het genereren van inzicht, inzetten van verbeteractiviteiten en het monitoren daarvan. Uitkomsten kunnen vervolgens van invloed zijn op individueel niveau van de bewoner, maar ook op overstijgend beleid.

Voorafgaand aan het MDO en zo nodig tussentijds wordt per bewoner de risicosignalering uitgevoerd. Daarnaast wordt bij bewoners met een ZZP4 of hoger tweemaal per jaar een veiligheidsscan van het appartement uitgevoerd. Vijf kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg worden gemeten onder de WLZ-bewoners: Advanced Care Planning (ACP), aandacht voor eten en drinken (besproken en vastgelegd in het zorgplan), bespreken medicatiefouten in het team, continëntie (plan rondom toiletgang aanwezig in zorgplan, hulp, incontinentiemateriaal, gewoonten etc.) en gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking. In alle zorgplannen is aandacht voor ACP en staan de wensen omtrent toiletgang en eten en drinken genoteerd. Medicatieveiligheid en MIC-meldingen vormen een vast agendapunt van het werkoverleg. Medewerkers van Bloemendael voelen zich vrij en veilig om (bijna)incidenten te melden.

In ons woonhuis is daarnaast een verpleegkundige 4 uur per week inzetbaar voor wondzorg. Deze aandachtsvelder omtrent decubitus is hiervoor geschoold door een externe wondspecialist en heeft

een dag meegelopen in het ziekenhuis. Ook maakt deze aandachtsvelder wonddoelen aan in de zorgleefplannen en bespreekt zij regelmatig casuïstiek tijdens overleggen. Acute ziekenhuisopnamen worden bovendien geprobeerd te voorkomen. In 2020 hebben maar enkele ziekenhuisopnamen plaatsgevonden. Van valincidenten worden achteraf Prisma-analyses uitgevoerd.

Op 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang (WZD) ingegaan. Ons beleid is erop gericht de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen tot een minimum te beperken. Wanneer een situatie voordoet dat een bewoner zich verzet of niet instemt met de zorg, worden eerst alternatieven besproken. Hierover wordt gerapporteerd in het EBD. Medewerkers zijn getraind in de uitgangspunten van de WZD en hoe om te gaan wanneer maatregelen nodig of gewenst zijn.

De impact van het Covid-19 virus op de veiligheid van onze bewoners is in 2020 groot geweest. We werden geconfronteerd met ethische dilemma's, wat grote gevolgen had voor bewoners, hun families en naasten en medewerkers. Samen met zusterorganisaties Allercare, Compartijn en Wonen bij September heeft Bloemendael hier zo goed mogelijk mee weten om te gaan. Er is een Corona-team opgesteld dat bestond uit medewerkers en leidinggevenden van verschillende disciplines, waaronder iemand van de afdeling Kwaliteit en de operationeel directeur van Bloemendael. Het Corona-team dient als centraal punt om binnen de organisatie eenduidig beleid omtrent Covid-19 op te stellen en dit beleid en andere relevante informatie te communiceren richting de woonhuizen. Het Corona-team is 24/7 bereikbaar voor vragen en er is ook een speciale Corona Nieuws intranet pagina gemaakt voor actuele informatie over Covid-19. Daarnaast is een BOT (bedrijf opvang team) opgezet om een luisterend oor te bieden en medewerkers te ondersteunen wanneer zij extra emotionele en/of mentale ondersteuning nodig hebben.

Brandoefeningen en BHV-trainingen konden bovendien ook niet doorgaan wegens Covid-19. Aan het einde van 2020 is echter door het Corona-team bepaald dat trainingen weer plaats mochten vinden, met 4 deelnemers per training. De brandoefening bij Bloemendael is uitgesteld tot de situatie het weer toelaat.

3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

3.4.1 PDCA

Het werken via de Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus staat centraal bij Bloemendael. Hierbij vormt het Jaarplan Kwaliteit het 'plan', het uitvoeren van de activiteiten van dit Jaarplan het 'do', het onderzoeken de 'check' en het Jaarverslag Kwaliteit het 'Act'. Het Jaarplan is het jaarlijks kompas van Bloemendael en vormt de input voor het plannen, vormgeven en richting geven aan kwaliteit. Draagvlak is hierbij cruciaal. Daarom wordt het Jaarplan Kwaliteit altijd samen met het woonhuis, de verwanten, medezeggenschapsorganen en door alle lijnen van de organisatie bepaald. Daarnaast wordt het Jaarplan besproken met het Zorgkantoor Zilveren Kruis waar Bloemendael een contract mee heeft.

De uitvoering van het Jaarplan Kwaliteit ligt vanzelfsprekend primair in de dagelijkse praktijk. De afdeling Kwaliteit ondersteunt het team hierin. Samen bespreken zij de voortgang, successen en vraagstukken met zowel interne als externe stakeholders. Interne stakeholders zijn de verwanten, het management, de Raad van Bestuur, organen voor medezeggenschap en toezichthouders. Externe stakeholders betreft de Zorgkantoren, in het geval van Bloemendael dus Zilveren Kruis.

Om te bepalen wat de resultaten zijn van de inspanningen wordt gebruik gemaakt van onderzoek, evaluaties en feedback van:

- Interne audits en thema-audits (bijvoorbeeld medicatie);
- Zelfevaluatie Kwaliteit;
- Belevingsonderzoek (Groningen Wellbeing Indicator);
- Tevredenheidsonderzoek;
- Zorgkaart Nederland;
- Externe onderzoeken zoals “De monitor Woonvormen Dementie” van het Trimbos Instituut;
- Incidentenanalyses;
- Kwaliteitsmonitor uit ONS;
- Externe (ISO) audit;
- Directe feedback van (vertegenwoordigers van) bewoners;
- Kwaliteit en /of externe collega blijft slapen (24 uren onderzoek op basis van observaties, participatie en interviews).

De uitkomsten worden vergeleken met de zusterorganisaties van Bloemendael waarbij er zowel per locatie als overstijgende analyses worden gemaakt. Hierna wordt beleid waar nodig aangepast, wat weer de input vormt voor het nieuwe jaar.

Bloemendael is ISO 9001:2015 gecertificeerd, wat betekent dat ons woonhuis en ons kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan de kwaliteitscriteria. Ook bij de ISO staat continue verbetering centraal. Ieder jaar vindt een controle-audit of een her-certificering plaats. In 2020 heeft een controle-audit plaatsgevonden met een positief resultaat.

3.4.2 Lerende netwerken

Binnen het Cluster Woonzorg maakt Bloemendael onderdeel uit van een landelijk opererende organisatie dat verbonden is met diverse zorgkantoren, samenwerkingsverbanden en netwerken. Het gaat hierbij om Kennis, leernetwerken van de Leyden Academy en met collega-organisaties waarbij het gaat om bijvoorbeeld de gezamenlijke ontwikkeling van scholing of om het auditen bij elkaar. Het is lokaal het uitgangspunt om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de reguliere zorginfrastructuur van de regio, zoals met de huisartsenpraktijk en (para)medische inzet. Hieruit wordt ook van elkaar geleerd, bijvoorbeeld hoe om te gaan met onderlinge zorgcommunicatie en keuze voor technologie hierbij.

Verder maakt Bloemendael deel uit van het lerend netwerk met de Oude Pastorie in Huizen en Huize Brandsen in Baarn. Ook zijn we lid van brancheorganisatie SPOT. Binnen het lerend netwerk vindt, op basis van actuele ontwikkelingen en de mogelijkheden qua personele bezetting, uitwisseling van medewerkers plaats.

3.5 Leiderschap, Governance en Management

Bij Bloemendael bieden we geïntegreerd 24uurs zorg, wonen en services. Met betrekking tot de Zorgbrede Governance Code onderschrijft Bloemendael de vastgelegde richtlijnen en criteria voor zorgvuldig bestuur en de borging daarvan. Het gaat hierbij niet louter om het zich houden aan de regels, maar ook om de oprechte intentie dienstbaar te zijn aan de maatschappelijke doelstelling van Bloemendael. De uitgangspunten van de Zorgbrede Governance Code zullen bij het afleggen van openbare verantwoording over haar beleid en activiteiten gevolgd worden. Vanuit een open en actieve relatie betrekken de directie en aandeelhouders de belanghebbenden bij het beleid. Hierbij speelt ook adequate informatieverstrekking een belangrijke rol. Bloemendael beschikt over een WTZi toelating en er is een Raad van Commissarissen ingesteld. Bloemendael heeft ook een Bewonersraad (= bewonerscommissie) en een Functionaris Gegevensbescherming conform de AVG aangesteld.

Transparantie staat hoog in het vaandel bij Bloemendael. We zijn transparant in wat we denken, beloven en doen. Met het verder professionaliseren van de organisatie nemen ook de middelen waarmee we dit doen toe. Het Jaarverslag en Jaarplan Kwaliteit zijn hier voorbeelden van. Middels deze documenten leggen we verantwoording af aan onze bewoners en hun families en naasten, de Bewonersraad, onze medewerkers, de OR, de Raad van Commissarissen, onze directie, leveranciers en Zorgkantoor Zilveren Kruis. Transparantie en informatievoorziening is alleen mogelijk wanneer we ook zelf inzicht hebben in de thema's die spelen en die prioriteit hebben. We hechten bij Bloemendael veel waarde aan informatie die vanuit de praktijk komt. Daarnaast maken we gebruik van KPI's. Een dashboard wordt gebruikt wat het management van actuele en relevante informatie voorziet zodat we op dagelijkse basis inzicht kunnen verkrijgen. De basis voor het gebruik van de juiste systemen is gelegd, waardoor dit de komende jaren steeds eenvoudiger wordt.

3.6 Personele samenstelling

De aanwezigheid van bevoegd en bekwaam personeel is een absolute voorwaarde voor het leveren van kwalitatief goede zorg. Op de intensieve zorgmomenten is daarom altijd voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar. In de huiskamer van de groepsverzorging is permanent toezicht aanwezig van 's morgens 07:30 tot 's avonds 20:00 en is minimaal één medewerker op SPW-niveau of niveau 3 aanwezig. Daarnaast kan er 24/7 zowel een verpleegkundig als een arts binnen 30 minuten aanwezig zijn. Een Specialist Ouderengeneeskunde (SO) is 24/7 bereikbaar voor ondersteuning van de huisarts en/of acute zorgvragen. Voor het team is het daarnaast altijd mogelijk om regulier specialistische en/of paramedische kennis en expertise aan te vragen bij de samenwerkingspartners van Bloemendael.

Alle voorbehouden en risicovolle handelingen worden geregistreerd en cyclisch getoetst. ZZP-ers worden hier tijdens de inwerkperiode ook op getoetst. Eenmaal per drie jaar vindt (bij)scholing plaats voor deze handelingen. Jaarlijks wordt getoetst op bekwaamheid en tweemaal per jaar worden toetsmiddagen georganiseerd waarbij medewerkers de voorkomende handelingen kunnen laten afdoetsen. Bloemendael verwacht van iedere medewerker dat hij/zij zich continu blijft bijscholen zodat zij bevoegd en bekwaam blijven. In 2020 is een nieuw Learning Management Systeem (LMS) geïmplementeerd om het leren nog leuker te maken. Dit LMS zal gekoppeld worden aan het Kwaliteitsregister van V&VN waarin iedere verzorgende of verpleegkundige zich kan inschrijven. Op deze manier kan de voortgang op ontwikkeling gemonitord worden.

Iedere medewerker heeft één keer per jaar een functioneringsgesprek waarin competentie- en loopbaanontwikkelingen besproken worden. Bloemendael stimuleert persoonlijke en beroepsmatige groei van medewerkers en daarom kunnen aanvullende cursussen en/of opleidingen gevolgd worden. Functionele diepgang of professionalisering kunnen daarnaast ook gerealiseerd worden.

3.7 Gebruik van hulpbronnen en informatie

Om het zorgproces goed te laten verlopen is het noodzakelijk dat er randvoorwaarden worden gecreëerd die medewerkers in staat stellen hun werkzaamheden veilig en goed uit te voeren. Effectief en efficiënt gebruik van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen is hierbij belangrijk. Kennis, informatievoorziening, facilitaire factoren, gebouw, ICT-voorzieningen, materialen en samenwerkingsverbanden en administratieve organisatie spelen hierbij allemaal een rol.

3.7.1 Kennis en informatievoorziening

Kennis en informatie wordt intern gedeeld door middel van vakliteratuur, periodieke werkoverleggen, mededelingen via het medewerkersportaal, workshops, e-learnings en klinische lessen. Kwaliteitsdocumenten zijn voor alle medewerkers zowel digitaal als fysiek beschikbaar. Extern wordt kennis vergaard door het bijwonen van seminars, lezingen, abonnementen op nieuwsbrieven van relevante websites (Zorg voor Beter, Vilans, IGJ, V&VN etc.). Vilans is een belangrijke externe hulpbron van Bloemendael. We hebben een abonnement waarmee we te allen tijde de Vilans protocollen omtrent voorbehouden, risicovolle en overige handelingen kunnen raadplegen. Daarnaast beschikt Bloemendael sinds 2020 over een eigen Learning Management Systeem waarin verplichte, aanvullende en eigen scholingen zijn opgenomen.

3.7.2 Facilitaire factoren en gebouw

Binnen Bloemendael zijn meerdere facilitaire diensten aanwezig. Dit betreft de technische dienst, het restaurant, de huishoudelijke dienst, de receptie en de wasvoorziening (zowel intern als extern). Werkzaamheden worden uitgevoerd conform wettelijke eisen.

3.7.3 ICT

Bij Bloemendael werken we met een Elektronisch Bewonersdossier (EBD) via Nedap ONS. Hierin vindt men zowel het EBD als de financiële administratie voor bewoners. De medicatieapp NCare wordt daarnaast gebruikt. Het ICT-netwerk voldoet aan de veiligheidsnormen, wanneer een provider uitvalt wordt automatisch overgeschakeld op een back-up netwerk, zodat bewonersinformatie te allen tijde beschikbaar blijft. Bovendien is een gedragscode internet, netwerk en emailgebruik aanwezig.

3.7.4 Beheer en onderhoud van materialen

Een vaste planning voor het onderhoud van gebouw en materialen is aanwezig. Jaarlijks worden tilliften en eventuele andere materialen van Bloemendael gekeurd.