

Dorst,
18-06-2020

Kwaliteitsverslag



'Onze zorg komt voort uit
onze passie voor mensen.'

Inhoudsopgave

Inleiding...	pagina 2
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning...	pagina 3,4
2. Wonen en welzijn...	pagina 5
3. Veiligheid...	pagina 6,7
4. Leren en werken aan kwaliteit...	pagina 7,8,9
5. Leiderschap, governance en management...	pagina 9,10
6. Personeelssamenstelling...	pagina 11
7. Gebruik van hulpbronnen...	pagina 12
8. Gebruik van informatie...	pagina 12



Inleiding

Zorgorganisatie – Crataegus Woonzorg

Dit is ons kwaliteitsverslag over 2019. In dit verslag kijken we terug naar wat we in 2019 hebben gedaan op het gebied van kwaliteit.

Wij zijn aan de slag gegaan met kernwaarden waar we voor willen staan, namelijk passie, gastvrij, laagdrempelig, veilig en deskundig. Deze vijf kernwaarden zullen in dit verslag uitgebreid naar voren komen. Ze zijn met het gehele team van Crataegus opgesteld en uitgewerkt.

Werken aan kwaliteit is voor ons: Samen met de klanten, met familie en met het team in gesprek gaan over wat goede zorg inhoudt en wat iemand persoonlijk nodig heeft.

Een professionele organisatie is een lerende organisatie. Goede zorg begint bij een goede opleiding. Daarom besteedt Crataegus daar volop aandacht aan. Praktijkgericht opleiden is daar een onderdeel van.

Crataegus heeft het kwaliteitskeurmerk van Prezo Care. Zij hebben in 2019 een tussentijdse audit uitgevoerd. In het rapport van Prezo Care staan citaten die veel zeggen over de kwaliteit van zorg die wij bieden. Ook geven de citaten aan waar Crataegus voor staat. Deze citaten hebben we bij de verschillende hoofdstukken ondergebracht, ter illustratie.

Ook zijn er ontwikkelpunten vastgesteld waar we graag in het verslag op terugkomen.

Tot slot willen we melden dat dit verslag is geschreven aan de hand van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg zodat alle onderwerpen aan bod komen.

We wensen u veel leesplezier,

Judith Elshout en Marinka van den Hazelkamp

Kwaliteit en veiligheid

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In het rapport van Prezo Care staat het volgende beschreven over het bieden van persoonlijke zorg:

“Crataegus biedt zorg met persoonlijke aandacht, respect, oog en oor voor de bewoner en zijn zorgbehoefte”. “Medewerkers proberen zo goed mogelijk de eigen levensstijl van een bewoner te honoreren”.

“Persoonsgerichte zorg en cliëntgericht werken is het uitgangspunt. Een persoonsgerichte aanpak vraagt om elkaar blijvend te bevragen op “wat de bewoner wil en hoe het gaat”. Het lukt medewerkers en vrijwilligers van Crataegus goed om samen deze balans te vinden tussen de wensen en behoeften van de bewoners en de beschikbare mogelijkheden en dit te borgen door elkaar scherp houden. Samen met de medewerkers en ketenpartners, zoals Thuiszorg Brabant, Amaranten Prisma, wordt zorg verleend naar behoefte”.

“Uit de narratieve interviews blijkt dat de bewoners en familieleden zeer tevreden zijn over de zorg en het leven in het wooncomplex en zij ervaren medewerkers en vrijwilligers als professioneel, hartelijk en positief. De bewoners ervaren daadwerkelijk gastvrijheid, laagdrempeligheid, vertrouwen, aandacht en begrip en medewerkers proberen zo goed mogelijk de eigen levensstijl van een bewoner te honoreren”.

“Het omgaan met dilemma’s heeft de aandacht van het gehele team. Dilemma’s zijn regelmatig onderwerp van gesprek en overleg. Hierbij gaat het vooral om de dagelijkse (zorg)dilemma’s, vragen die zich voordoen in het dagelijks leven (zoals dagbesteding, voeding, specifieke persoonlijke wensen) en over complexe zorgvragen”.

De zorg wordt geboden vanuit vijf kernwaarden: passie, gastvrij, laagdrempelig, veilig, deskundig. We zullen ze hier verder uitschrijven.

Passie

De medewerkers zijn gedreven om de zorg elke dag een beetje mooier te maken.

Veilig

De medewerkers dragen bij aan veiligheid door zorgvuldig te handelen en iedereen de vrijheid te bieden om open te zijn.

Deskundig

De medewerkers zijn deskundig doordat ze met kennis en ervaring meedenken en samen zoeken naar oplossingen.

Laagdrempelig

De medewerkers zijn laagdrempelig omdat ze open staan voor contact.

Gastvrij

De medewerkers zijn gastvrij omdat ze aandacht hebben voor klanten, collega’s en bezoekers.

In 2019 is er, net als in 2018 terminale zorg geboden. Dit wederom tot grote tevredenheid van klant, familie en het zorgteam. In 2019 is deze zorg in samenwerking gegaan met het specialistisch Thuiszorgteam van Thebe.

De samenwerking met uitvaartorganisatie DAG is erg prettig verlopen. Tijdens de samenwerking hebben we gemerkt dat deze organisatie dezelfde visie op zorg deelt ook al is het vanuit een andere invalshoek. Onze kernwaarden sloten naadloos aan op de waarden van uitvaartbegeleiding "DAG".

Er zou voor 2019 gekeken worden naar verschillende manieren waarop klanten afscheid kunnen nemen van hun overleden medebewoners.

Er is vanuit de behoeften/wensen van klanten 'een erehaag' ontstaan na het overlijden van een medebewoner. Wanneer de uitvaartorganisatie aanwezig is om de kist naar buiten te brengen, verzamelen de klanten zich enige tijd voordat de kist naar buiten zal worden begeleid in de gang en maken zij een 'erehaag'.

Elke klant wordt op zijn of haar manier begeleid bij het verlies van hun medebewoner. Een voorbeeld uit de praktijk is dat een klant (VG) nog een kaarsje wil aansteken bij een foto. Desbetreffende klant wordt hier dan op zijn/haar manier in begeleidt. Ook worden er tekeningen gemaakt of brieven geschreven.

Familie/ contactpersonen worden ook begeleid bij de laatste levensfase van zijn/haar dierbare. Zowel tijdens het verlenen van palliatieve zorg als de nazorg.

Er wordt na het overlijden een kaartje gestuurd en familie/contactpersoon wordt altijd gevraagd om daarna nog even langs te komen om thee/koffie te komen drinken. Dit omdat we merkten dat het soms na het overlijden fijn en prettig is om het nog even na te bespreken hoe het is geweest voor beide partijen. We hebben als team teruggekregen van familie dat dit als erg prettig is ervaren.

In 2019 is er stilgestaan bij het document 'laatste levensfase'. Veel van de bewoners hebben dit document samen met de persoonlijk begeleider en/ of familie doorgenomen en ingevuld. Nog niet alle documenten waren ingevuld met terugwerkende kracht en dus zijn die meegenomen naar 2020. In de halfjaarlijkse zorgplanbesprekingen is er aandacht voor het feit of het document opnieuw besproken dient te worden.

In 2019 is het zorgteam gaan rapporteren aan de hand van de doelen uit het zorgplan. Op die manier is beter te monitoren waar men staat in de ontwikkeling.

Vanaf 15 november 2019 kan er bij de meeste klanten worden meegelezen in ONS via Caren zorgt. De klanten met GGZ-problematiek kunnen dit nog niet en dit zal gerealiseerd worden in 2020. Voor Crataegus was dit meegelezen nieuw en dus wilden we dit gefaseerd doorvoeren. De ouderenzorg leek ons de meest geschikte zorg om mee te beginnen omdat familie van hen graag vanuit thuis op de hoogte blijft. Het bevalt zowel familie als de medewerkers erg goed. Het geeft vaak rust voor familie en de communicatielijnen lijken hierdoor nog korter.

2. Wonen en welzijn

In de ochtenden en avonden is er een 'koffie moment' ontstaan en spreken bewoners af elkaar te zien om een kopje koffie te drinken samen. Veel bewoners kijken hiernaar uit. Het zorgt ervoor dat eenzaamheid niet of minder gevoeld wordt. Er worden dingen gedeeld waardoor er steun wordt ervaren.

In 2019 is er voor de bewoners met GGZ-problematiek een groep ontstaan die gezamenlijk activiteiten onderneemt. Dit kan een spel zijn maar ook een uitje naar het bos of een drankje op een terras. Er wordt ingespeeld op de gelijkgestemdheid die wordt gevoeld. Het blijkt lastig voor hen om gemotiveerd te blijven bij individuele activiteiten, dus deze groepsactiviteit is een mooie aanvulling gebleken.

Wat betreft het eten en drinken is er begonnen met een workshop voor werknemers om te proberen om passie voor koken op te wekken en bewustzijn te creëren dat het bereiden van eten net zo goed bij het bieden van goede zorg hoort. Toch heeft het niet voldoende effect gehad. Ondertussen had een vrijwilliger zich aangemeld om te komen koken, tweemaal per week. Hij kookt vers en zorgt voor een fijne huiselijke sfeer tijdens het koken. De overige dagen wordt er gebruik gemaakt van een cateraar die keuzemenu's verzorgt. Een uitgewerkt plan met de visie op eten en drinken binnen Crataegus is nog niet afgerond in 2019 en daardoor naar 2020 doorgeschoven.

Bij ons is het mogelijk om met klanten persoonsgerichte activiteiten te doen, binnens- of buitenshuis, naar aanleiding van hun persoonlijke vraag/wens.

Zo kan een klant met een verstandelijke beperking die het prachtig vindt om met paarden om te gaan met een medewerker naar een manege toe.

Of kan een klant die rolstoelafhankelijk is, op de duo-fiets geholpen worden om een grote ronde te fietsen. Of wordt een bewoner die bewust veel is afgevallen uitgenodigd om samen een cake te bakken als beloning voor haar inspanningen, omdat dat haar grote wens was en dit haar motiveerde. En zo zijn er nog veel meer voorbeelden waarbij de kwaliteit van leven wordt verbeterd. Het kunnen de kleine dingen zijn die het doen.

3. Veiligheid

Crataegus Woonzorg doet er alles aan om vermijdbare schade bij klanten zoveel mogelijk te voorkomen en om te leren van veiligheidsincidenten. Er wordt altijd in dialoog getreden met de klant en zijn familie over de spanning die kan ontstaan tussen persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant, en persoonlijke veiligheid en risico's aan de andere kant. Voor elke gebeurtenis in de zorg of begeleiding die heeft geleid, of had kunnen leiden tot schadelijke gevolgen voor de klant, de medewerker of andere betrokkenen bij het incident, wordt er een MIC-melding gedaan.

Prezo Care zegt hier het volgende over in haar rapport:

“De risico's in uw organisatie zijn volgens het auditteam in beeld (als het gaat over zorgverlening, zorgdossiers, controle medicijnverstrekking, veiligheid en opvolging van incidenten). Verantwoording hierover wordt afgelegd conform wet- en regelgeving en een Raad van Toezicht houdt actief toezicht en monitort periodiek de gang van zaken. Het auditteam is van mening dat de bedrijfsvoering uitstekend op orde is. Eventuele verbeteringen worden direct opgepakt door de verantwoordelijke directeur voor het wooncomplex”.

Het is belangrijk dat er een open meldcultuur heerst in de organisatie. Dat wil zeggen dat de medewerker laagdrempelig een incident of een gevaarlijke situatie kan melden zonder daarbij in een verwijtende sfeer terecht te komen. Het is bedoeld om een volgende keer vermijdbaarheid te creëren. Dit kan alleen ontstaan indien er geleerd wordt van incidenten en er ruimte geboden en genomen wordt om structureel tijd te besteden aan het analyseren van incidenten. Verbetering van de kwaliteit van zorg zit vaak niet in grote dingen maar in een optelsom van kleine interventies.

De MIC-commissie komt iedere maand bij elkaar en analyseert de nieuwe meldingen. Leden van de commissie zijn in 2019: Elleke van der Keur-van Wijngaarden (locatie dagbesteding), Rasjel van den Boogaart (locatie zorg) en Marinka van den Hazelkamp (directie).

Meldingen in 2019 werden in eerste instantie op papier gemeld en verwerkt door de commissie. Vanaf juli 2019 werd dat digitaal gedaan via ONS (elektronisch cliëntendossier). In de loop der tijd zijn in het meldingsformulier diverse aanpassingen gedaan om melden en inhoud overzichtelijk en volledig te maken.

In totaal zijn er in 2019, 75 meldingen gedaan.

Uit het schema zijn de volgende zaken van belang:

- De valincidenten zijn voornamelijk afkomstig van 1 bewoner. We hebben veel acties uitgezet, constant met partner in overleg geweest. Deze valgevaarlijke bewoner is zeker in zicht maar blijft een risicovolle situatie.
- Medicatiefouten zijn ook een groot onderdeel van de meldingen. Hierbij is in het algemeen een actie uitgezet om de desbetreffende collega via ONS een berichtje te sturen met de desbetreffende constatering/melding voor bewustwording. Dit blijkt een effectieve actie wat goed resultaat al heeft opgeleverd.

Er zijn algemene adviezen gegeven door de commissie voor wat betreft het invullen van de meldingsformulieren en communicatie naar familie en collega's.

De commissie is tevreden over de meldcultuur binnen het team en over het opvolgen van de adviezen. De communicatie-lijnen zijn kort en dus is de bereikbaarheid groot. Doordat er een veilige sfeer heerst binnen het team durft men open over fouten te praten en durft men zich kwetsbaar op te stellen als er een fout wordt geconstateerd.

Het digitaal aftekenen via Medimo is verzet naar 2020. Dan zal er dus ook weer een verbeterverslag gemaakt worden op het vlak van medicatiefouten.

Het werken met bewegingssensoren en GPS-alarmzenders bij de klanten met dementie werkt afdoende en deze groep klanten blijken bij Crataegus veilig te kunnen wonen met deze technologische hulpmiddelen, ook al zijn we een open setting.

In 2020 komt er nieuw beleid op de vrijheidsbeperkende maatregelen. Vanaf 2020 komt hierover een aangepaste wet, vanaf dan passen we dit aan in alle zorgdossiers/zorgplannen.

4. Leren en werken aan kwaliteit

Een professionele organisatie is een lerende organisatie. Dat geldt zeker voor organisaties die zorg verlenen. Goede zorg begint bij een goede opleiding. Daarom besteden we daar volop aandacht aan. Praktijkgericht opleiden is daar een onderdeel van.

Het gehele zorgteam van Crataegus heeft zich in 2019 met de interne cursus “omgaan met klanten met psychiatrische aandoeningen” bijgeschoold en een brug kunnen bouwen tussen theorie en praktijk van alle dag.

Het doel van deze cursus was de kwaliteit van ons werken te waarborgen en een uniforme methodische wijze binnen Crataegus te ondersteunen. Het uitgangspunt was: insteken op wensen en kansen om mensen zo goed mogelijke kwaliteit van leven en geluk te bieden in interactie met naasten en de omgeving waarbij men (weer) als mens tot zijn recht kan komen.

Ook zijn door werknemers symposia bijgewoond, waaronder: kleinschalig wonen en dementie congres.

Ook zijn de jaarlijkse brandpreventie, reanimeren en levensreddende handelingen gevolgd.

De vrijwilligers zijn vanuit de middelen van Waardigheid en Trots geschoold in Haptonomie. Erg mooi om te zien dat het veel bewustzijn heeft gebracht is wat je doet en uitstraalt naar je omgeving.

Verder heeft het gehele team een traject gevolgd, begeleid door de organisatie JOEWIEAI waarin we samen op zoek zijn gegaan naar de kernwaarden van de organisatie en waarbij de volgende doelstellingen zijn geformuleerd:

- Het bieden van een gemeenschappelijk kader om elkaar feedback te leren geven en dat te borgen (internaliseren) en het terugdringen van werkstress.
- Het verbeteren van de aanspreek cultuur, het bevorderen van gezond en veilig werken.
- Een uniforme herkenbaarheid naar klanten en collega's.
- Het verbeteren van de onderlinge samenwerking en het bevorderen van een leercultuur door onder meer te leren gebruik te maken van elkaars talenten en de implementatie van een verbetercyclus in de reguliere werkprocessen.

De kernwaarden die daar geformuleerd zijn (nogmaals) geformuleerd:

Passie

Ik ben vol passie doordat ik gedreven ben elke dag de zorg een beetje mooier te maken.

Veiligheid

Ik draag bij aan veiligheid door zorgvuldig te handelen en iedereen de vrijheid te bieden om open te zijn.

Deskundig

Ik ben deskundig doordat ik met kennis en ervaring meedenk en samen zoek naar oplossingen.

Gastvrij

Ik ben gastvrij doordat ik interesse toon en aandacht heb voor onze klanten, collega's en bezoekers.

Laagdrempelig

Ik ben laagdrempelig doordat ik aanspreekbaar ben op mijn handelen en open sta voor feedback.

Naast dialooggesprekken zijn vergaderingen bijgewoond en suggesties gedaan ter verbetering van de vergaderingen en het samenwerken in het algemeen.

Met dialooggesprekken en praktijkoefeningen is 'afgepeld' welk gedrag dit vraagt van alle medewerkers en directie. De oefeningen bestonden onder andere uit:

- Inrichten van moodboards rondom de kernwaarden.
- Het delen van voorbeelden en het complimenten geven op elkaars handelen.
- Casuïstiek bespreken, omgaan met reacties, delen van je eigen weerstanden.
- Feedback oefeningen en bespreken van communicatiemodellen en rollen.
- Delen van positieve waarden.
- Delen van complimenten.
- Inbedden van een verbetercyclus op de kernwaarden van Crataegus Woonzorg.

Uit de evaluatie kwam naar voren dat het teamgevoel is (enorm) is versterkt. Medewerkers durven elkaar aan te spreken en kennen elkaars talenten en zwakheden. Er is sprake van open communicatie onderling.

Crataegus Woonzorg heeft een herkenbare identiteit gekregen. Door deze continue met elkaar te bespreken en er actief uitvoering aan te geven is het voor cliënten, collega's en de omgeving duidelijk welke cultuur, normen en waarden er binnen de organisaties belangrijk gevonden worden. Hierdoor is er sprake van voldoening en werkplezier bij iedereen en een positieve cultuur. De vergadercultuur en structuur zijn effectiever en efficiënter geworden. Verbeter cyclus is ingebed in de reguliere werkprocessen. Door dit vanuit de kernwaarden te benaderen ligt er focus op de positieve benadering van houding en gedrag van medewerkers. Duurzame inzet van medewerkers is mogelijk gemaakt en gerealiseerd.

Crataegus heeft naast de documenten die al in 2017 en 2018 zijn ontwikkeld, ook in 2019 nieuwe documenten ontwikkeld en toegevoegd in het kwaliteitshandboek.

De documenten die ontwikkeld zijn:

- Functieomschrijving slaapwacht (met achterwacht op afroep)
- Functieomschrijving zorghulp niveau 1
- Meldingsformulier incidenten klanten (MIC)
- Palliatief beleid werkwijze
- Prikaccident
- Wensen laatste levensfase
- Dubbel paraferen
- Houden van huisdieren

Crataegus heeft betreffende het kwaliteitsmanagementsysteem bewust een keuze gemaakt voor het toen nog nieuwe, in ontwikkeling zijnde, Prezo Care systeem van Perspekt. Dit kwaliteitssysteem heeft een sector overstijgend karakter en is daarmee geschikt voor zowel de VV-, GGZ- als VG-sector. We zijn in 2018 toegetreden tot de pilot voor Prezo Care die in september 2018 tot implementatie van het kwaliteitssysteem heeft geleid, waarbij het keurmerk met zeer goed resultaat is behaald en in 2019 opnieuw getoetst is.

Prezo Care schrijft in haar rapport het volgende:

“Leren en reflecteren is op alle niveaus in uw organisatie ingebed. Iedereen werkt structureel en aantoonbaar aan het leveren van zorg met oog voor waarden, regels en dilemma’s. Het resultaat voor uw bewoners staat voor iedereen centraal”.

Eind 2019 is er weer een kwaliteitsplan voor 2020 geschreven met daarin weer de verbeterparagraaf met doelen voor 2020. De cyclus die ontstaat door het schrijven van het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag waarin we in het plan vooruitkijken en in het verslag terugkijken maakt dat het een PDCA cyclus is en blijft. Dit wordt als zeer prettig ervaren als leidraad.

Randvoorwaarden

5. Leiderschap, governance en management

Als maatschappelijk ondernemer heeft Crataegus oog voor de volgende aspecten:

- De klant blijft onder alle omstandigheden centraal staan,
- Doelmatig en netjes omgaan met maatschappelijk geld,
- Wetten, eisen en reglementen worden in volle omvang gerespecteerd.

Verantwoording wordt afgelegd middels kwartaalverslagen door Raad van Bestuur aan Raad van Toezicht aan de hand van de toezichtsvisie en het informatieprotocol dat is opgesteld door voorzitters van Raad van Bestuur en Raad van Toezicht.

Uit de citaten van het rapport van Prezo Care 2019 blijkt dat onze visie duidelijk zichtbaar is binnen de organisatie.

Het auditteam zegt hierover nog het volgende: *“Het auditteam is van mening dat de bedrijfsvoering uitstekend op orde is. Eventuele verbeteringen worden direct opgepakt door de verantwoordelijke directeur voor het wooncomplex”.*

“Uw organisatie biedt volgens het auditteam zorg die voldoet aan de formele kwaliteitscriteria (wet-en regelgeving) met persoonlijke aandacht, respect, oog en oor voor de bewoner en zijn zorgbehoefte. De documenten en registraties in het kader van de wet- en regelgeving zijn op orde en de medewerkers, vrijwilligers en verzorgenden werken niet alleen onderling goed samen, maar ook met diverse externe verpleeg- en verzorgenden die men bij complexe zorgvragen inschakelt. U gaat in gesprek met alle betrokken partijen, om uw zorg- en dienstverlening te monitoren en verder te ontwikkelen”.

“Het afgelopen jaar heeft u laten zien ook bij klanten met complexe zorgvragen goede zorg te kunnen borgen en te kunnen leveren. U ervaart soms de druk op uw organisatie, die ontstaat door het succes van het zorgconcept, toenemende complexe zorgvragen en de kleinschaligheid. U bent zich bewust van de uitdagingen die dat met zich meebrengt”.

“Crataegus is een kleinschalige organisatie, waardoor het bespreken van cliëntvragen en dagelijkse voorvallen direct besproken worden op een meer informele wijze. De cultuur binnen uw organisatie kenmerkt zich als die van een familie die voor elkaar zorgt. Het auditteam vindt dit passen bij uw organisatie”.

Het auditteam geeft hierbij ook een ontwikkelpunt mee:

“Binnen Crataegus zijn de communicatielijnen tussen medewerkers onderling en tussen medewerkers, directie en bewoners (en naasten) kort. Zoals eerder benoemd ziet het auditteam de voordelen hiervan in. Een risico dat het auditteam hierin signaleert is dat wanneer medewerkers, bewoners of naasten onderwerpen hebben die ze liever niet met de directie of medewerkers willen bespreken, hier mogelijk geen ruimte voor is. Dit kan gevoelens van onveiligheid oproepen. Het auditteam suggereert dat het gebruik maken van een onafhankelijke partij hierbij kan helpen. Dit kan bijvoorbeeld door periodieke gesprekken tussen een externe deskundige met bewoners en mantelzorgers te organiseren, door een onafhankelijke externe voorzitter toe te voegen aan de cliëntenraad of een externe vertrouwenspersoon voor medewerkers, bewoners en mantelzorgers aan te stellen. Dit zorgt ervoor dat de directie en medewerkers voldoende distantie behouden, indien zich verschillen van inzicht/perspectief voordoen”.

In 2020 zijn deze punten verder uitgewerkt.

Overleg met de Cliëntenraad heeft in 2019 vier keer plaats gevonden, namelijk ieder kwartaal.

De Raad van Toezicht is drie keer bij elkaar gekomen. Twee keer voor het gebruikelijke overleg en 1 keer ter beoordeling van het functioneren van de raad van bestuur. Tussen de overleggen door, heeft de Raad van Bestuur de Raad van Toezicht op de hoogte gehouden met kwartaalverslagen en in het geval van een bijzondere gebeurtenis.

De Raad van Toezicht heeft daarnaast de notulen van de Cliëntenraad en de MIC-commissie ontvangen.

Bestuurders zijn beoordeeld op de volgende punten door Raad van Toezicht:

1. identiteit en strategie
2. bestuur en beleid
3. bedrijfsvoering
4. samenspel bestuur en RvT
5. relatie en dialoog intern
6. relatie en dialoog extern
7. naleving Governance Code Zorg

Gemiddeld wordt voor de jaren 2018 en 2019 het bestuur door de RvT op de beoordeelde punten gekwalificeerd als “goed” tot “uitstekend”.

Crataegus realiseert zich terdege dat zij door de kleinschaligheid juist zeer nauw betrokken moet zijn bij netwerkpartners om zo optimaal mogelijke kwaliteit van zorg te kunnen bieden.

In 2019 zijn deze contacten nog verder verstevigd.

In 2019 is er persoonlijk contact en overleg geweest met ouderenspecialisten, huisartsen, GGZBreborg, Amarant, casemanager Dementie, Thebe Thuiszorg en Thuiszorg Groot Brabant. Voor de specialistische thuiszorg kunnen wij op de laatste twee genoemde organisaties terugvallen. Ook zijn wij de samenwerking aangegaan met een verpleegkundig specialist GGZ, dit naar alle tevredenheid.

Zeer laagdrempelig wordt er contact gelegd voor overleg, zij organiseert o.a. ook de intervisie binnen het team.

6. Personeelssamenstelling

Vanaf de start van Crataegus heeft invulling met voldoende en voldoende gekwalificeerd personeel op de voorgrond gestaan. Hierdoor is er een team samengesteld van twaalf gediplomeerde werknemers, aangevuld met vrijwilligers, leerlingen en stagiaires. Het aantal FTE is +/- 10 op de zorg en +/- 4 op de dagbesteding. Dit is inclusief zorgondersteuners en taxivervoer.

Verpleegkundigen	4: waarvan 1 niveau 5 en 3 niveau 4
Verzorgenden	7: waarvan 6 niveau 3, 1 niveau 4 (zorg en welzijn)
Activiteitenbegeleiders	2
Vrijwilligers	9
Leerlingen (BBL)	1 II verzorgenden IG/ Maatschappelijke Zorg
Stagiaire	1

De medewerkers hebben samen ruime ervaring in de psychiatrie, verstandelijk beperkte zorg en in de verpleeghuiszorg.

In 2019 zijn er twee verpleegkundigen weg gegaan bij Crataegus. Zij zijn teruggegaan naar de GGZ, waarin hun specialiteit lag. Zij misten de dynamiek van de meer complexere psychiatrie. Daarvoor in de plaats hebben we gekozen voor ambulante begeleiders. Deze collega's begeleiden met name de klanten met psychiatrische problematiek. Zij dienen ook als klankbord voor de collega's die minder ervaring hebben met deze problematiek.

Het ziekteverzuim bij Crataegus was in 2019 gemiddeld: 2,56 %.

In 2019 zijn er twee collega's toegevoegd aan het team die de achterwachtfunctie kunnen invullen. Op deze manier is de rol van de zorgondernemer weer minder kwetsbaar geworden wat als wenselijk wordt ervaren.

7. Gebruik van hulpbronnen

Onze werknemers van de zorg werken met smartphones waarbij er meteen telefonisch verbinding is tussen klant en werknemer als de klant alarmeert. Op die manier kan er snel geschakeld worden en werkt het efficiënt omdat meteen ingeschat kan worden hoeveel haast een alarmering heeft.

In 2019 is er getest met een airbagbroekje voor een klant met ernstig valgevaar. Helaas stond de klant niet verder open voor verder testen. We zullen wachten op een volgende mogelijkheid.

In 2019 zijn er een aantal formulieren gedigitaliseerd, zoals het MIC-formulier en evaluatieformulier voor zorgplanbespreking.

Als kleinschalige organisatie, waarbij alles om het ondersteunen van de klant gaat, is er soms ook zelf ondersteuning nodig. Zo worden er diensten afgenomen bij Decura, om ervoor te zorgen dat de (cliënt)administratie op orde is, daarnaast houdt Decura Crataegus op de hoogte van wet- en regelgeving indien dat nodig is.

Crataegus is lid van de BVKZ, branchevereniging voor kleine zorgaanbieders. En heeft hierdoor al verschillende informatieve bijeenkomsten bijgewoond.

In 2019 heeft onze functionaris gegevensbescherming (FG) alle verwerkingsovereenkomsten met derden nagelopen en op orde gemaakt.

In 2019 zijn de plannen ingediend bij gemeente Oosterhout voor een uitbouw. Er komt daarmee meer ruimte voor de klanten en voor de werknemers. Dit zal de kwaliteit ten goede komen.

8. Gebruik van informatie

Bij Crataegus wordt zoveel mogelijk gericht geregistreerd, met het doel om hieruit nuttige beleids- en stuurinformatie te kunnen destilleren. We zien het dan ook als een uitdaging om informatie te halen uit hetgeen geregistreerd wordt. Registreren vormt zo nooit een doel op zich.

Zorgkaart Nederland is de website voor de zorgbranche waarin personen anoniem waarderingen kunnen geven voor de ervaren zorg van hen zelf of hun dierbare. Op deze website hebben 29 personen een waardering ingevuld met een gemiddelde score van 9.3.

Onze website wordt in 2020 verder vernieuwd.

Het kwaliteitsverslag wordt openbaar gemaakt via onze website en de openbare database van Zorginstituut Nederland.