



## **Kwaliteitsjaarverslag 2020**

### **Zorgstichting 't Heem**

## 1 Inleiding

Dit kwaliteitsjaarverslag is een verantwoording over de kwaliteit van zorg binnen 't Heem in 2020. Zowel het kwaliteitsplan als het kwaliteitsverslag volgen de uitgangspunten van de Kwaliteitskaders die zijn opgesteld voor de wijkverpleging en voor de verpleeghuiszorg<sup>1</sup>. Beide kwaliteitskaders hebben de cliënt als vertrekpunt en zien leren en verbeteren als de sleutel voor kwaliteit.

Dit kwaliteitsjaarverslag geeft inzicht op welke manier we in 2020 binnen 't Heem zijn omgegaan met de ontwikkelingen in de ouderenzorg en hoe we werken aan kwalitatief goede zorg door het continu leren en verbeteren.

---

<sup>1</sup> Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Samen leren en verbeteren. Zorginstituut Nederland, januari 2017  
Kwaliteitskader Wijkverpleging. Stuurgroep Kwaliteitskader Wijkverpleging, 19 april 2018

## 2 Continu leren en verbeteren

In deze paragraaf zijn in het kort de missie, visie en kernwaarden van 't Heem opgenomen en dat Continu Leren en Verbeteren de rode draad is in wat wij doen. In 2020 hebben we dit verder geborgd in onze organisatie.

### 2.1 Missie, visie, kernwaarden

Zorgstichting 't Heem heeft het Continu Leren en Verbeteren (CLV) omarmd. Dit vormt ook in 2020 de basis en de rode draad in alles wat we doen. CLV zorgt ervoor dat wij blijvend van toegevoegde waarde zijn voor onze cliënten.

Begin 2019 zijn de visie, missie en kernwaarden van 't Heem herzien en onder de aandacht gebracht bij alle medewerkers. In 2020 is de aandacht uit gegaan naar de borging hiervan in leiderschap en overlegstructuren.

#### *Visie en missie*

Cliënten kunnen rekenen op goede zorg in een vertrouwde omgeving. Zij kunnen prettig oud worden in hun eigen dorp.

Medewerkers werken met inspiratie, plezier en betrokkenheid aan kwaliteit van leven voor de cliënt.



## **Kernwaarden: BLOEI**

<b>Betrouwbaar</b>	Betrouwbaar zijn is de basis voor een goede relatie! Afspraak is dan ook afspraak binnen 't Heem.
<b>Liefdevol</b>	Zorg met persoonlijke aandacht en toewijding. Wij kennen onze cliënten en luisteren naar hun verhalen, verdiepen ons in hun leefwereld en sluiten daarbij aan.
<b>Ontwikkeling</b>	Wij verstaan ons vak en willen de beste zijn! Medewerkers en cliënten kunnen zich binnen 't Heem continu (door)ontwikkelen.
<b>Efficiëntie</b>	Binnen 't Heem wordt gewerkt met een gezonde (effectieve en efficiënte) bedrijfsvoering, zodat onze cliënten nu, maar ook in de toekomst kunnen rekenen op onze persoonlijke en warme zorg.
<b>Innovatief</b>	Wij werken op een vernieuwende en innovatieve manier, al dan niet ondersteund met nieuwe technologische innovaties.

## **2.2 De ondersteuningsdriehoek**

Sinds zomer van 2019 en ook in 2020 worden alle teams binnen 't Heem ondersteund door een ondersteuningsdriehoek. Deze ondersteuningsdriehoek bestaat uit:

- **Kwaliteitscoach**  
Primair verantwoordelijk voor het voldoen aan de eisen van het kwaliteitskader
- **Teamcoach**  
Primair verantwoordelijk voor de teamontwikkeling, de juiste cultuur en de juiste houding
- **Procescoach**  
Primair verantwoordelijk voor de financiële resultaten en het aanbrengen van de systematiek van continu leren en verbeteren.

De ondersteuningsdriehoek op locatie is hoe wij binnen 't Heem vormgeven aan de omslag van een hiërarchische naar een netwerkorganisatie waarin we leiderschap en eigenaarschap op alle niveaus van de organisatie willen brengen.

## **2.3 Visie op leiderschap**

Bij alle ontwikkelingen en veranderingen hoort een moderne visie op leiderschap. Wij hebben de ontwikkeling ingezet naar steeds minder sprake van hiërarchisch leiderschap. Vanuit talent en expertise worden werkzaamheden verdeeld en daarbij hoort een professionele verantwoordelijkheid. Dit vereist een verandering in mindset:

- van medewerker naar professional,
- van afhankelijkheid naar resultaatgericht zijn,
- van wachten op een besluit naar initiatief en de dialoog met anderen,
- van taken en bevoegdheden naar talent benutten en samenwerking met andere talenten.

## **2.4 Overlegstructuur**

In 2020 is een start gemaakt om door middel van kwartaaloverleggen een link te leggen tussen de organisatiedoelen, teamdoelen en individuele doelen. De bedoeling is dat ieder kwartaal de prioriteiten per organisatie-onderdeel worden besproken en afgestemd op het geheel. De kwartaaldoelen worden vervolgens vertaald in maandoelen en weekdoelen. De teams houden door middel van kwaliteitsborden hun prestaties bij en de verbeteracties. Deze overlegstructuur zal in 2021 verder worden doorvertaald in de organisatie.

### 3 Kwaliteit van zorg

In deze paragraaf is een aantal onderwerpen opgenomen die als het gaat om kwaliteit van zorg van belang zijn geweest in 2020. Daarnaast is een aantal onderwerpen specifiek uit het kwaliteitsplan 2020 in paragraaf 3.4 toegelicht. Zoals in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg wordt gevraagd, is in paragraaf 3.5 een toelichting gegeven op zorgindicatoren in het kader van veiligheid. In paragraaf 3.6 is tenslotte een korte samenvatting gegeven van de rapportage naar aanleiding van een bezoek van de IGJ.

#### 3.1 Implementatie nieuw cliëntendossier ONS

Eind 2019/begin 2020 hebben alle teams/locaties het nieuwe cliëntendossier ONS volledig in gebruik genomen. Het gebruik van ONS als cliëntendossier en de mogelijkheden die dit dossier biedt, ook in de koppeling met de RAI (kwaliteitsevaluatie) is een belangrijke slag in de ontwikkeling van passend cliëntendossier en goed zorgleefplan. Bovendien heeft ONS ook een koppeling met het medisch cliëntendossier van onze behandeldienst Novicare. Wat zeer gunstig is in het kader van multidisciplinaire samenwerking.

#### 3.2 Familieparticipatie

Voor 't Heem is het participeren van en de samenwerking met familie en naasten belangrijk. Zij kennen onze cliënt het beste en we vinden het belangrijk dat zij een rol blijven spelen in het leven van de cliënt. Door de coronacrisis en besmettingen en uitbraken binnen 't Heem is lange tijd geen bezoek mogelijk geweest. Het gebruik van ONS heeft ons ook het cliëntenportaal CarenZorgt<sup>2</sup> gebracht. Op die manier bleef het voor familie, ondanks dat er geen bezoek mogelijk was, mogelijk om op de hoogte te blijven via CarenZorgt. We merken dat hier al veel gebruik van is gemaakt in 2020.

---

<sup>2</sup> *Cliëntportaal Carenzorgt*

*Met de start van ONS zorgdossier is ook CarenZorgt in gebruik genomen. CarenZorgt is een zorgportaal dat door mantelzorgers te gebruiken is om zorg af te stemmen met berichten en agenda, en ook gekoppeld kan worden aan ONS zorgdossier. Cliënt of familielid namens cliënt maakt als beheerder een zorgpagina aan in CarenZorgt en ontvangt vanuit 't Heem een code waarmee deze gekoppeld wordt aan ONS zorgdossier. De beheerder kan andere mensen uitnodigen voor deze zorgpagina. Familie kan via deze pagina onderling met elkaar een agenda delen en berichten uitwisselen. Personen die worden toegevoegd aan de vertrouwensgroep kunnen ook met de zorg berichten uitwisselen en hebben inzage in delen van het zorgdossier (agenda, zorgplan, rapportage).*

### 3.3 Wzd

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang van kracht. Kleinschalig wonen op locatie Eikelaar is geregistreerd als Wzd-accommodatie. Op deze locatie kunnen onvrijwillige opnames (art. 21 Wzd, RM) plaatsvinden. De overige locaties zijn geregistreerd als Wzd-locatie.

't Heem onderschrijft de doelstelling van de Wzd, namelijk het voorkomen en terugdringen van onvrijwillige zorg. Al vóór de implementatie van de Wzd werd binnen 't Heem in het kader van de BOPZ, in de samenwerking met de SO en psycholoog van Novicare, al zeer terughoudend beleid gevoerd ten aanzien van de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen. Registratie van vrijheidsbeperkende maatregelen vonden plaats in het medisch dossier van de cliënt onder regie van de SO en VS van Novicare en opgenomen in het zorgplan van de cliënt.

2020 mocht wat betreft de invoering van de Wzd worden gezien als 'overgangsjaar'. 't Heem is in het voorjaar van 2020 zwaar getroffen door Corona, net zoals de collega-organisatie in de regio Midden Brabant. Daardoor heeft de implementatie van de Wzd vertraging opgelopen. Echter, zoals ook al 'ten tijde van de BOPZ' worden maatregelen uitsluitend toegepast in verband met een noodzakelijke bescherming en een zorgvuldig afwegingsproces.

In 2020 is een SO van Novicare aangewezen als Wzd-functionaris. Dit is door de CR bekrachtigd. De SO die vanuit Novicare verbonden is als behandelaar heeft 't Heem ondersteund met de ontwikkeling van het Wzd-beleid.

't Heem volgt (mede op advies van Novicare) het advies van Verenso en V&VN op ten aanzien van uitvoering van onvrijwillige zorg in de ambulante setting. Deze adviseren om geen onvrijwillige zorg toe te passen tot er meer duidelijkheid is over de uitvoerbaarheid van de Wzd in de ambulante setting. Indien er situaties zijn waarbij onvrijwillige zorg onvermijdelijk is, wordt conform Wzd-beleid gehandeld. Dit zal verder uitgewerkt worden in 2021.

't Heem heeft ervoor gekozen om de contactverzorgenden te benoemen in de rol van zorgverantwoordelijke Wzd. Als een zorgverantwoordelijke geen verpleegkundige van achtergrond is, worden deze daarin ondersteund door de kwaliteitscoach. Een van de SO's van Novicare is aangewezen als Wzd-functionaris.

't Heem is (na verplaatsing hiervan van 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> naar laatste kwartaal vanwege Coronavirus) eind 2020 gaan werken met het nieuw elektronisch cliëntendossier ONS. Eind 2020 is in samenwerking met de ECD-leverancier ook gestart met de ontwikkeling van de Wzd-functionaliteit binnen ONS.

Vanwege opnieuw een hoog aantal besmettingen in het najaar van 2020 zijn de scholingen voor zorgverantwoordelijken en de feitelijke implementatie van de Wzd in de zorg voor cliënten verplaatst naar 2021.

In 2020 zijn binnen 't Heem dus ook nog geen stappenplannen gestart. Daarmee wordt conform planning gestart nadat de scholingen aan zorgverantwoordelijken zijn gegeven.

### **3.4 Kwaliteitsplan 2020**

Voor 2020 is een kwaliteitsplan gemaakt op basis van de richtlijnen en randvoorwaarden die zijn opgenomen in het kwaliteitskader.

Belangrijke onderdelen van het kwaliteitsplan aanvullend op onderwerpen die in bovenstaande paragrafen zijn beschreven zijn:

- Dagbestedingsplan
- Uitbreiden inzet multidisciplinair behandelteam
- Coachend en adaptief leiderschap
- Visie op eHealth
- Vastgoedontwikkeling in relatie tot wooncomfort

#### **3.4.1 Dagbestedingsplan**

Iedere locatie is aan de slag gegaan met het maken van een dagbestedingsplan waarin op het niveau van de locatie uitgewerkt is welk aanbod van dagbesteding en welzijn er op locatie is. Vanwege Corona hebben we hier niet de uitwerking aan kunnen geven die we onze cliënten hadden willen bieden. Er zijn goede stappen gezet, maar om hier in 2021 (als)nog een slag in te kunnen maken kijken we vooruit naar de aanstelling van een functionaris die welzijn en dagbesteding vanuit 't Heem op locaties mee coördineert en verder inricht.

#### **3.4.2 Uitbreiden inzet multidisciplinair behandelteam vanuit Novicare**

Het RAI-meetinstrument geeft inzicht in de indicatie voor behandeling en welke cliënten gebaat zijn bij multidisciplinaire behandeling. De pilot op de woonzorglocaties Haarensteyn en Torentjeshoef in 2019 heeft aangetoond dat voor ca. 50% van de cliënten zorg met behandeling beter passende zorg zou zijn. Deze uitkomsten zijn gedeeld met het zorgkantoor en op basis hiervan is in november 2019 het multidisciplinair behandelteam van Novicare ingezet voor zo'n 14 cliënten wonend op locatie Leyenhof. In 2020 is dit uitgebreid tot 20 cliënten. Het plan was om eind 2020 dit ook te realiseren voor locatie Haarensteyn. Vanwege Corona is besloten dit te verplaatsen naar Q1 2021.

#### **3.4.3 Visie op eHealth**

In 2020 is in samenwerking met de CCR een visie op eHealth geformuleerd. In december eindpresentatie besproken in de CCR. Voor de CCR-leden is het belangrijk om de toegevoegde waarde voor de cliënt en voor de medewerker te onderzoeken, voordat gestart wordt met zorgondersteunende technologie. De leden van de CCR ervaren in de praktijk dat technologie niet blijvend gebruik wordt, omdat het (nog) geen onderdeel is van de dagelijkse werkwijze en er soms veel handelingen gedaan moeten worden. Het is daarom ook zo belangrijk is dat de randvoorwaarden goed zijn ingevuld vanuit de visie. Door te experimenteren met een ondersteunende zorgtechnologie wordt dit vanuit de praktijk duidelijk. Dat gaan we in 2021 dan ook doen.



#### **3.4.4 Vastgoedontwikkeling in relatie tot wooncomfort**

In 2020 is met stakeholders aandacht besteed en uitwerking gegeven aan ontwikkeling (nieuwbouw en renovatie/verbouwing) van de locaties Torentjeshoef en Eikelaar. De centrale vraag is in welke mate voldoen de huidige verpleeghuisvoorzieningen nog aan de toekomstige wensen en eisen van onze ouderen. Er is specifiek gekeken naar de situatie in Berkel-Enschot en de noodzakelijke nieuwbouw voor Torentjeshoef. Voor strategische ondersteuning op dit thema is een overeenkomst aangegaan met Deloitte. Deze samenwerking is aangegaan om zo toe te werken naar een duurzame businesscase op het gebied van vastgoed.

### **3.5 Veiligheid**

Voor 2020 gelden (dezelfde) drie verplichte indicatoren basisveiligheid als voor 2019:

1. Advance Care Planning (ACP)
  - % cliënten waarbij beleidsafspraken rondom levenseinde vastliggen in dossier
2. Bespreken medicatiefouten in het team
  - % afdelingen waar medicatiefouten min. 1x per kwartaal in team besproken worden
3. Aandacht voor eten en drinken
  - % cliënten waarbij voedselvoorkeuren zijn besproken en vastliggen in dossier

In overleg met CCR is ervoor gekozen om daarnaast de volgende twee keuze-indicatoren basisveiligheid aan te leveren:

1. Decubitus
  - % cliënten met decubitus
2. Continentie
  - % cliënten met plan rondom toiletgang in zorgdossier

Deze indicatoren zijn digitaal aangeleverd.

In het kwaliteitsverslag dienen medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen en preventie van acute ziekenhuisopnamen toegelicht te worden. In paragraaf 4.3 is toegelicht hoe 't Heem vanuit de implementatie van de Wzd omgaat met het de inzet van vrijheid beperkende maatregelen. Overige thema's zijn in de onderstaande paragrafen uitgewerkt.

#### **3.5.1 Medicatieveiligheid**

In 2020 is de koers op verbeteringen in het farmadossier voortgezet. Doel is aandachtsvelders in de lead op locaties. Op iedere locatie werkt een aandachtsvelder medicatie en deze ontvangen input van de Centrale Commissie Farmacie en Zorg (CCFZ). Medicatiefouten worden minimaal eens per kwartaal besproken in de teams. Daarnaast zijn er voortgangsgesprekken gevoerd met de Zorgapotheek en de openbare apotheken ten aanzien van de samenwerking. Vanwege de situatie rondom Corona zijn er in 2020 geen aanvullende activiteiten opgepakt.

### **3.5.2 Decubituspreventie**

De samenwerking met de SO, VS van Novicare (voor intramuraal wonende cliënten met behandelcomponent), de huisartsen (voor cliënten zonder behandelcomponent) en specifiek ook met de diëtiste en ergotherapeuten is van groot belang in het kader van preventie van decubitus. Daarnaast ondersteunt de RAI in de risicosignalering voor decubitus; bij een hoge kans op decubitus wordt dit vanuit de RAI gesignaleerd en worden ook adviezen gegeven hoe hiermee om te gaan.

### **3.5.3 Preventie van acute ziekenhuisopnamen, Advanced Care Planning**

De samenwerking met de SO, VS van Novicare (voor intramuraal wonende cliënten met behandelcomponent) en de huisartsen (voor cliënten zonder behandelcomponent) is van groot belang in het kader van het besluit cliënten al dan niet op te nemen in het ziekenhuis. In het kader van Advanced Care Planning wordt door de SO en VS van Novicare met cliënt(vertegenwoordiger) besproken en vastgelegd in het dossier welke afspraken hierover worden gemaakt.

## **3.6 Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)**

Op 22 september 2020 heeft de inspectie Gezondheidszorg en Jeugd een vervolfbezoek aan Torentjeshoef gebracht. Er is sprake van een zichtbare verbetering ten opzichte van het vorige bezoek.

Deze keer zijn er 12 normen getoetst:

- 10 zijn lichtgroen (voldoet grotendeels wel aan de norm) en
- 2 geel (voldoet grotendeels niet aan de norm).

De vorige keer zijn 14 normen getoetst:

- 2 lichtgroen (voldoet grotendeels wel)
- 11 geel (voldoet grotendeels niet)
- 1 rood (voldoet niet aan de norm)

Conclusie van het rapport is dat de kwaliteit en de veiligheid van de zorgverlening in Torentjeshoef in vergelijking met de vorige toezichtbezoeken aanzienlijk verbeterd is. Dit geeft de IGJ vertrouwen in de aansturing, de reflectie en de transparantie van het management van 't Heem. De inspectie vertrouwt er daarom op dat 't Heem zich blijvend zal inzetten voor verbetering van de kwaliteit van zorg.

## 4 Cliëntenraadpleging Wijkverpleging

Vanuit vier teams in de dorpen Haaren, Helvoirt, Biezenmortel, Udenhout en Berkel-Enschot wordt wijkverpleging geleverd aan cliënten. Binnen de wijkteams werken wijkverpleegkundigen, verpleegkundigen en verzorgenden (IG) met elkaar samen. Zij werken allemaal volgens het voor hen geldende beroepsprofiel.

Onderdeel van het kwaliteitskader is een jaarlijkse uitvraag van cliëntervaringen met behulp van de vragenlijst PREM wijkverpleging. In de zomer van 2020 heeft deze uitvraag plaats gevonden. Het onderzoek is namens 't Heem uitgevoerd door Facit. Onderstaand is beschreven wat de resultaten zijn.

Resultaten PREM wijkverpleging 2020	Score	Gem. Score NL
<b>Aanbevelingsvraag</b>	52%	48,4%
<b>Vaste zorgverleners</b>	7,15	7,67
<b>Uw wensen</b>	8,42	8,3
<b>Manier van leven</b>	8,39	8,21
<b>Aandacht</b>	8,73	8,59
<b>Op gemak voelen</b>	8,83	8,62
<b>Vertrouwen deskundigheid</b>	8,54	8,37
<b>Uw gezondheid</b>	8,62	8,45
<b>Ziekte of aandoening</b>	8,30	8,20

We zijn trots op deze resultaten en de verbeteringen ten opzichte van 2019. We hebben blijvend aandacht voor de indicator 'vaste zorgverlener', ook in het kwaliteitsplan 2021.

## 5 Cliëntenraadpleging Langdurige intramurale zorg

Vanuit vier locaties in de dorpen Haaren, Helvoirt, Udenhout en Berkel-Enschot wordt intramurale zorg geleverd aan cliënten. Op deze locaties werken verpleegkundigen, verzorgenden (IG), helpenden en collega's welzijn en facilitair medewerkers met elkaar samen.

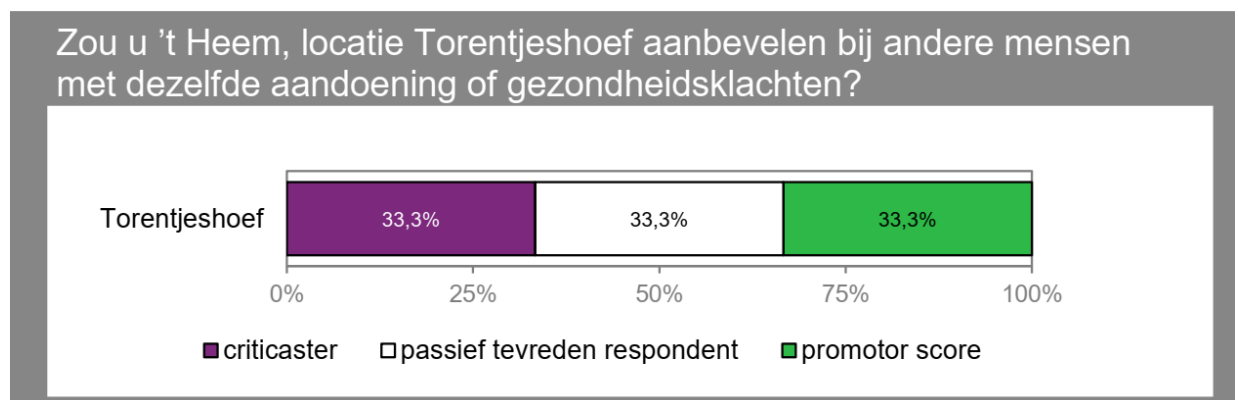
Onderdeel van het kwaliteitskader is een jaarlijkse uitvraag van cliëntervaringen. In het najaar van 2020 heeft deze uitvraag plaats gevonden. Het onderzoek is namens 't Heem uitgevoerd door Facit. Onderstaand is beschreven wat de resultaten zijn.

### 5.1 Torentjeshoef

22 cliënten hebben deelgenomen aan de cliëntenraadpleging.

58% van de cliënten beveelt Torentjeshoef aan.

33% van de cliënten geeft Torentjeshoef een 8, 9, of 10 als score.

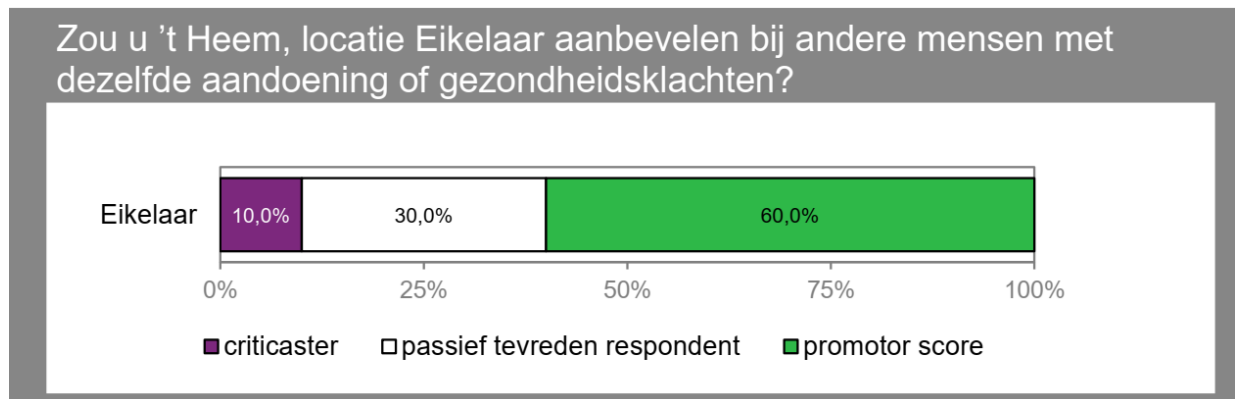


## 5.2 Eikelaar

22 cliënten hebben deelgenomen aan de cliëntenraadpleging.

64% van de cliënten beveelt de Eikelaar aan.

60% van de cliënten geeft de Eikelaar een 8, 9, of 10 als score.

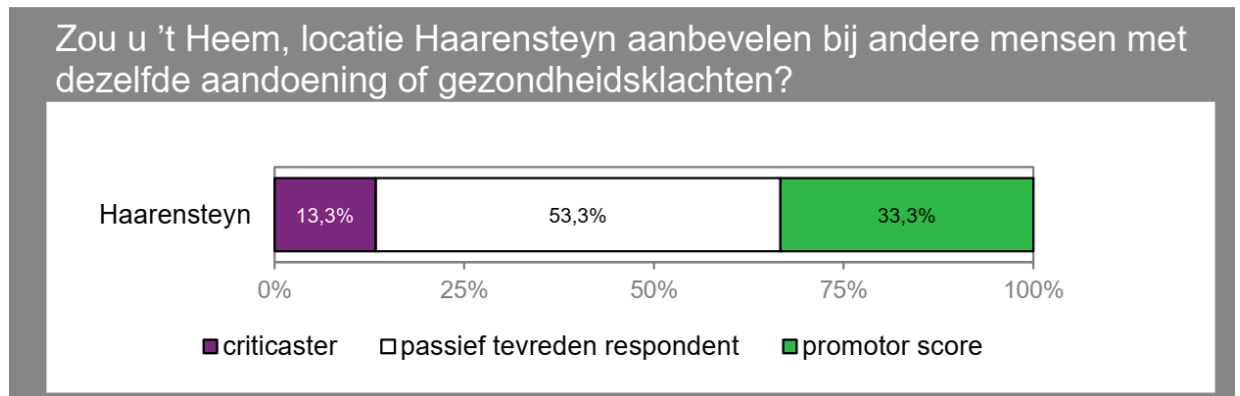


## 5.3 Haarensteyn

14 cliënten hebben deelgenomen aan de cliëntenraadpleging.

86% van de cliënten beveelt Haarensteyn aan.

33% van de cliënten geeft Haarensteyn een 8, 9, of 10 als score.



## 5.4 Leyenhof

16 cliënten hebben deelgenomen aan de cliëntenraadpleging.  
88% van de cliënten beveelt Leyenhof aan.  
50% van de cliënten geeft Leyenhof een 8, 9, of 10 als score.

