



Kwaliteitsbeeld

Zorgvoorziening Merlijn

2024

Door: Ellie van den Brink

KWALITEITSBEELD 2024

Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2024 – 2025. In dit beeld geeft Zorgvoorziening Merlijn aan alle betrokkenen inzicht in hoe -op systematische wijze- gewerkt wordt aan kwaliteit van bestaan voor onze bewoners en gasten dagopvang. Het beeld vormt een terugblik op de behaalde kwaliteitsresultaten, biedt een reflectie op ‘het nu’ en geeft een vooruitblik naar de toekomstige doelstellingen op het gebied van kwaliteit. Onze medewerkers en vrijwilligers zijn trots op hun werk en laten graag zien hoe zij dagelijks werk maken van een aangename dag voor onze bewoners en gasten dagopvang.

Het is voor de eerste keer dat ZVM een kwaliteitsbeeld oplevert. Bij de vervaardiging ervan hebben we ondervonden dat de bouwstenen van het kwaliteitskompas onderling overlappingen kennen. Dit maakte het soms lastig te bepalen in welke bouwsteen over welk deel van ons beleid te verantwoorden.

-Alle quotes dit u in dit kwaliteitsbeeld ziet staan komen uit reacties van onze cliënten of vertegenwoordigers als reactie op de vragenlijst verpleeghuiszorg-

Zorgvoorziening. Merlijn; een nadere kennismaking

Zorgvoorziening Merlijn (afgekort ZVM) is een kleinschalige zorgvoorziening in Doornenburg en is gestart op 29 maart 2016. Een voormalige basisschool is omgebouwd tot een voorziening waar 10 appartementen met een eigen douche en toilet zijn gerealiseerd met een algemene ruimte met open keuken, waar dagelijks verse maaltijden worden bereid. Het schoolplein is een tuin geworden waar de bewoners kunnen wandelen en gebruik kunnen maken van het terras met uitzicht op de tuin. Ook een moestuin ontbreekt niet en worden de verse producten in eigen keuken verwerkt.

ZVM werkt met het concept wonen en zorg gescheiden. De bewoners betalen huur en servicekosten voor hun appartement, de zorg wordt betaald vanuit de Wet langdurige zorg, (Wlz) en wordt omgezet in een persoonsgebonden budget, (pgb). De huur kan laag gehouden worden omdat de verbouwing van het gebouw in 2016 met veel vrijwilligers is gedaan. Daardoor kan iedereen bij ZVM wonen, ook met alleen een AOW.

“ZVM is laagdrempelig en goed bereikbaar”

Bewonersdoelgroep

ZVM biedt 24 uren zorg aan tien mensen met zowel somatisch zorgvragen als psycho – geriatrische zorgvragen. Bewust is ervoor gekozen om hen in één voorziening te laten wonen zodat de bewoners profijt hebben van elkaars kwaliteiten en deze nog kunnen benutten. De indicaties zijn VV4, VV5 of VV6.

Ook de acht gasten van de dagopvang hebben verschillende zorgvragen. Drie gasten van de dagopvang hebben een Wlz-indicatie en 5 gasten worden gefinancierd vanuit het contract met de Wet maatschappelijke ondersteuning, Midden-Gelderland.

Team

ZVM heeft een gemotiveerde en gekwalificeerde groep medewerkers, vrijwilligers en stagiaires die dagelijks zorgen voor een aangename dag voor onze bewoners en gasten dagopvang.



Personeelssamenstelling

- Vijftien vaste medewerkers, waaronder verzorgenden, verpleegkundigen, assistent verzorgenden, activiteitenbegeleiders, huishoudelijk medewerkers (Totaal 8,7 FTE)
- Drie oproepkrachten; twee verzorgenden en één verpleegkundige
- Elf vrijwilligers
- Drie stagiaires

Alle verzorgenden en verpleegkundigen zijn gediplomeerd. De verpleegkundigen zijn BIG geregistreerd.

“Hoedje af voor de wijze waarop jullie mijn moeder verzorgen en met haar omgaan”

Management

Hans en Ellie van den Brink zijn de initiatiefnemers van ZVM. Zij vormen nu ook het management. Verder is er geen leidinggevende in dienst. Hans en Ellie regelen alles zelf, als zich iets voordoet wat zij zelf niet op kunnen lossen, dan huren ze daar externe partijen voor in. De lijntjes bij ZVM zijn zo kort en beslissingen worden snel genomen.

De beweging van Kwaliteitskader naar Generiek Kompas

In de ouderenzorg gaan we van 'zorgen voor' naar 'zorgen met'. Vanaf 1 juli 2024 zijn de Kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging vervangen door het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Waar de Kwaliteitskaders sterk normerend waren is het Generiek Kompas meer richtinggevend. De uitgangspunten onder het kompas zijn gericht op het bevorderen van een goede kwaliteit van bestaan. Dit start met het respecteren van iemand, het voeren van het open gesprek, aansluiten op de kracht van samen én ruimte voor professionaliteit. Deze vier uitgangspunten zijn in het kompas uitgewerkt naar vijf concrete bouwstenen, te weten:

1. Het kennen van wensen en behoeften;
2. Het bouwen van netwerken;
3. Het werk organiseren;
4. Leren en ontwikkelen;
5. Inzicht in kwaliteit.



Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Zorgvoorziening Merlijn (ZVM) ondersteunt hun bewoners en gasten dagopvang bij het verkrijgen van een zo hoog mogelijk kwaliteit van leven. Het vertrekpunt bij goede zorg is de vraag hoe de bewoner het leven kan voortzetten zoals hij dat gewend is, of hoe hij wil leven. Hoe kan de bewoner binnen zijn eigen mogelijkheden en beperkingen de dingen blijven doen of gaan doen die hij zelf belangrijk en zinvol vindt? Hoe ziet zijn levensloop eruit? Wat kan de mantelzorger nog doen? En hoe kan ZVM hen daarbij optimaal ondersteunen? ZVM vindt het belangrijk dat de mantelzorger ook in beeld blijft als de zorgvrager bij ZVM komt wonen.

Tijdens een open gesprek bespreken we deze vragen voordat iemand komt wonen bij ZVM. Deze worden dan opgenomen in het zorg-leefplan. Ook komen deze vragen regelmatig terug tijdens een evaluatiegesprek. Deze wordt eenmaal per half jaar gehouden of zo nodig eerder.

Centraal begrip in de zorgverlening bij ZVM is **‘Kwaliteit van Leven’**.

Er zijn vier domeinen van belang voor ‘Kwaliteit van leven’:

Lichamelijk welbevinden:

Clënten moeten kunnen rekenen op adequate gezondheidsbescherming en -bevordering, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes.

Mentaal welbevinden:

Clënten moeten kunnen rekenen op respect voor, en ondersteuning van, de eigen identiteit en levensinvulling.

Woon- en leefomstandigheden:

Clënten moeten kunnen rekenen op veilige woonruimte waar ze zich thuis voelen.

Participatie:

Clënten moeten kunnen rekenen op aantrekkelijke mogelijkheden voor dagbesteding waarmee zij invulling kunnen geven aan persoonlijke interesses, hobby's en een sociaal leven en contact kunnen houden met de samenleving.

“Hygiëne en de kwaliteit van schoonmaak van de ruimtes en kamers is zeer hoog”

Advance Care Planning

Naast de vier domeinen vinden wij Advance Care Planning ook erg belangrijk. In samenspraak met de huisarts, bespreken wij welke wensen de bewoners en hun familie hebben ten aanzien van wel/niet reanimeren, wel/niet meer naar het ziekenhuis, wel/niet meer behandelen etc.

Dit wordt vastgelegd in het zorgplan en bij de huisarts in het dossier, zodat een eventueel dienstdoend huisarts hier ook kennis van heeft.



Betrokkenheid van naasten via familieportaal Caren

Via Familieportaal 'Caren' kan de bewoner/gast dagopvang aan naasten inzage bieden in het zorg-leefplan, de daarin vastgelegde afspraken en de dagelijkse rapportage. Ook kan de familie rechtstreeks communiceren met het team van Merlijn; de familie kan reageren op rapportage en afspraken invoeren.

Bouwsteen 2: Het bouwen aan netwerken

ZVM vindt het heel belangrijk dat de netwerken die de bewoner heeft blijft bestaan als ze komen wonen bij ZVM.

Centraal begrip in de zorgverlening bij ZVM is kwaliteit van leven. Hierin staat ook het onderdeel participatie. In een open gesprek bespreekt de professional wat de mantelzorger of naasten nog willen/kunnen doen. We zijn hier alert op tekenen van overbelasting van de mantelzorger en blijven hiermee in gesprek.

We vinden het ook erg belangrijk dat de bewoner mee blijft doen in de samenleving/activiteiten in het dorp. Samen met de naasten onderzoeken we dan ook de mogelijkheden om dit te onderhouden. Denk daarbij aan lid van de Zonnebloem, Vrouwenbond, lid van Stichting Ouderen Doornenburg, kaartclubjes en dergelijke.

Daarnaast is ZVM ook actief in het onderhouden van contacten met bijvoorbeeld de basisschool, de kinderen komen meerdere keren naar ZVM of wij gaan naar hen toe voor activiteiten. Ook het verenigingsleven in Doornenburg betreft ZVM nog bij allerlei activiteiten; denk aan de Harmonie, Schutterij, Oranje comité etc.

Zo blijft het bouwen en onderhouden van netwerken bij onze bewoners hoog op de agenda.

“Sinds ik bij Zorgvoorziening Merlijn woon, heb ik een kalender nodig”

Netwerken waarin ZVM professioneel participeert:

Woonkerngroep Doornenburg

ZVM neemt samen met andere zorg- en welzijnsorganisaties, woningcorporatie en gemeente deel aan deze overlegtafel. De Dorpscontactpersonen van Doornenburg organiseren dit overleg. Samen geven zij invulling en houden ze elkaar op de hoogte van de ontwikkelingen en wat er speelt op het gebied van zorg in en rond Doornenburg. Op deze manier weten deze organisaties elkaar te vinden en zijn de lijntjes kort als er wat speelt.

Leernetwerk

ZVM werkt met drie andere kleinschalige organisaties uit de regio in een lerend netwerk aan de verdere ontwikkeling van persoonsgerichte, verantwoorde zorg bij kleinschalige zorgorganisaties. We wisselen kennis uit en werken aan intervisie. Deze organisaties zijn: Jah-jireh uit Wageningen, Zorgresidence Regina uit Velp en Verburgt Molhuysen uit Oosterbeek.

Werkgroep Medisch Generalistische Zorg

ZVM neemt deel aan een werkgroep (onder leiding van Vilans in opdracht van VWS) waarin een leidraad ontwikkeld wordt voor hoe de Medisch Generalistische zorg nu en in de toekomst georganiseerd moet gaan worden voor kleinschalige zorgvoorzieningen. In eerste instantie voor regio Midden-Gelderland. In deze werkgroep zitten naast medewerkers van Vilans; collega-bestuurders van kleinschalige woonvoorzieningen, huisarts en een Specialist Ouderengeneeskunde.

Werkgroep versterken dagactiviteiten gemeente Lingewaard

ZVM neemt deel aan deze werkgroep omdat zij ook dagbesteding biedt aan thuiswonende mensen met dementie. Deze werkgroep is opgericht om in beeld te krijgen welke soorten van dagopvang voor thuiswonende dementerende er zijn in Lingewaard. Dit zowel vanuit professioneel perspectief als vrijwillig perspectief. Daarnaast is deze werkgroep er om elkaar te leren kennen en elkaar te versterken. Dit wordt georganiseerd vanuit Gemeente Lingewaard.

“Verzorging eten en drinken is top, mede door de bereiding in de huiskamer”

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

ZVM is een kleinschalige zorgvoorziening en werkt met het concept wonen en zorg gescheiden. De bewoners betalen huur en servicekosten voor hun appartement, de zorg wordt betaald vanuit de WLZ (Wet Langdurige Zorg) en wordt omgezet in een PGB.

Management

Hans en Ellie van den Brink zijn de initiatiefnemers van ZVM. Zij vormen nu ook het management. Verder zijn er geen leidinggevende in dienst. Hans en Ellie regelen alles zelf, als zich iets voordoet wat zij zelf niet op kunnen lossen, huren ze daar externe partijen voor in. De lijntjes bij ZVM zijn zo kort en beslissingen worden snel genomen.

Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)

We zijn in 2022 gestart met een Elektronisch Cliënten dossier, (ECD). De zorgplannen en rapportages gaan nu allemaal via dit ECD. Het programma heet: ONS/Nedap.



Externe professionals

Doordat ZVM een kleine organisatie is, hebben wij niet alle expertise zelf in huis, maar maken wij gebruik van externe professionals om het totale zorgaanbod te kunnen realiseren. Deze betalen de bewoners vanuit hun eigen zorgverzekering. Zoals: ergotherapeut, diëtiste, fysiotherapeut, oefentherapeut, specialist ouderengeneeskunde en een psycholoog. De huisarts en de apotheek zijn op loopafstand van ZVM.

“Alles is goed, ik ben blij dat ik hier woon!”

Aangename werkomgeving

Aangenaam werken bij ZVM is een belangrijk item. Het behouden van een evenwichtige personeelsformatie, zowel kwantitatief (voldoende) als kwalitatief (deskundig) is een belangrijk aandachtspunt. In de zorg wordt veel flexibiliteit gevraagd van medewerkers omdat de zorgvraag van de bewoners sterk wisselt. Daarom vinden we het belangrijk dat medewerkers met plezier werken, fit, veerkrachtig en duurzaam inzetbaar zijn en voldoening en energie halen uit hun -belangrijke- werk. We werken met “zelfroosteren” via ONS, zodat medewerkers hun eigen rooster kunnen maken en dit zo goed als mogelijk af kunnen stemmen op een voor henzelf goed privé-werk balans.

Personeel

ZVM heeft vijftien vaste medewerkers in dienst, waaronder verzorgenden, verpleegkundigen, assistent verzorgenden, activiteitenbegeleiders en huishoudelijk medewerkers. Totaal: 8,7 FTE, dit is exclusief het management.

Daarnaast zijn er drie oproepkrachten in dienst; dat zijn twee verzorgenden en één verpleegkundige.

Bevoegd en bekwaam

Alle verzorgenden en verpleegkundigen zijn bevoegd en bekwaam voor de risicovolle handelingen die voorkomen bij ZVM. We hebben sinds januari 2024 hier een nieuw registratiesysteem voor opgezet. Dit hebben we na instructie van Vilans ook bij Merlijn ingevoerd. Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk om voor de risicovolle handelingen bevoegd en bekwaam te blijven. Als ze scholing wensen dan geven ze dit zelf aan. Eenmaal per twee jaar worden de handelingen door een verpleegkundige getoetst.

Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn een belangrijke groep mensen bij Merlijn. Er zijn elf vrijwilligers werkzaam bij Merlijn. Negen ondersteunen bij activiteiten in de huiskamer, één klusjesman en een tuinman. Daarnaast nog een vrijwillige klachtenfunctionaris. We bieden hen ook scholing aan, zodat ze zo goed als mogelijk om kunnen gaan met de zorgvragen van onze bewoners.

Raad van Toezicht

Vanaf 1 januari 2024 is ZVM vanuit de WTZA (Wet Toezicht Zorg Aanbieders) verplicht om een Raad van Toezicht (RvT) te hebben. Meerdere keren per jaar komt de RvT bij Merlijn om met de eigenaren de gang van zaken te bespreken, zo nodig adviezen te geven en de eigenaren informeren de RvT over het financieel beleid.

“De zorg die Merlijn biedt is op maat; voortdurend aangepast aan de situatie die zich voordoet of als de gezondheidssituatie verandert”

Technologieën

Met de VR-bril heeft ZVM een scholing Into Dementie gegeven aan al het personeel, vrijwilligers en mantelzorgers.



De VR bril gaan we in 2025 inzetten om andere scholingen aan te bieden, we zijn daarvoor lid geworden van de VR-Bieb.

De bewoners en gasten dagopvang gaan we deze VR- bril als beleving aanbieden. Ze kunnen virtueel dan regionale uitstapje smaken.

ZVM heeft een Braintrainer. Hiermee worden diverse activiteiten, zowel individueel als groepsgericht aangeboden. Ook kunnen hier fotoboeken voor bewoners opgezet worden. Dit willen we in 2025 verder op gaan pakken.

We wilden ook meedoen met een proef met E-health bij incontinentie. Helaas is ZVM te klein bevonden en mochten we niet meedoen.

Daarnaast zijn we bezig geweest met het onderzoeken of een Aqua time beker voor een bewoner wenselijk was. Hier zijn we niet verder meegegaan omdat de bewoner kwam te overlijden. Op dit moment is hier geen vraag na bij een andere bewoner.

Technologie blijft onder onze aandacht en als het een meerwaarde of een vraag is van de bewoner willen we hier zeker verder onderzoek naar doen.

Inspraak/Medezeggenschap

Eén maal per twee maanden wordt er een bewonersvergadering gehouden. Dit is voor ons het belangrijkste orgaan om te horen of we kwaliteit leveren. Punten die onder andere besproken worden:

- *Voeding*: samenstelling menu, afspraken over de maaltijd, kwaliteit van het eten;
- *Veiligheid*: voelen bewoners zich veilig. Daarnaast bespreken van het ontruimings- en calamiteitenplan.
- *Hygiëne*: hoe gaat het met de schoonmaak en was voorziening; zijn bewoners hierover tevreden?
- *Recreatie en ontspanning*: bespreken activiteiten; wat willen de bewoners?
- *Kwaliteit van verzorging/verpleging*.
- *Klachten*: toegankelijkheid en bekendheid klachtenbehandeling.

- *Accommodatie: nog wensen in of om het gebouw/tuin?*

Tijdens de vergaderingen zijn alle bewoners aanwezig. De notulen van deze bewonersvergaderingen worden intern bewaard.

“Een tien met een griffel!”

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Alle verzorgenden en verpleegkundigen zijn aangesloten bij het kwaliteitsregister van de V&VN. De verpleegkundigen zijn BIG geregistreerd.

We hebben nauw contact met Buurtzorg. Als er een scholing nodig is m.b.t. verpleegtechnische handelingen komen zij deze verzorgen bij ZVM.

We zijn aangesloten bij Vilans, daar kunnen we altijd het meest recente protocol inzien als het om verpleegtechnisch handelen gaat.



In 2025 gaan we driemaal tijdens een teamvergadering één uur tijd in plannen voor intervisie. Het doel van intervisie is om stappen te zetten in professionaliseren door zicht te krijgen op de eigen rol, het eigen gedrag en de eigen stijl van werken. Met als doel de deskundigheid van de betrokkene te bevorderen en de kwaliteit van het werk te verbeteren.

Eenmaal per jaar gaan meerdere medewerkers naar de Nursing Experience. Met als doel kennis ophalen/verdiepen, nieuwe ontwikkelingen mee te krijgen en andere collega's van andere instellingen te ontmoeten. Er volgt dan altijd een terugkoppeling naar het hele team.

Door het jaar heen werken medewerkers aan hun eigen deskundigheid door scholingen of e-learning te volgen, waar op dat moment behoefte aan is.

Alle medewerkers zijn bedrijf hulpverleners en volgen jaarlijks hiervoor een herhalingscursus.

Met de VR -bril heeft ZVM een scholing Into Dementie gegeven aan al het personeel, vrijwilligers en mantelzorgers.



De VR bril gaan we in 2025 inzetten om andere scholingen aan te bieden, we zijn daarvoor lid geworden van de VR-Bieb.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Op meerdere manieren is ZVM actief bezig om inzicht in kwaliteit te krijgen en te bieden.

Veilig Incident Melden (VIM)

Veilig incident meldingen worden gedaan om van fouten en (bijna) ongelukken te leren, zo nodig actie te ondernemen en zo herhaling of erger te voorkomen en daardoor bij te dragen aan een verbetering van de kwaliteit van de zorgverlening bij Merlijn. Alles wat afwijkt van het “normale” dient in context met het bovenstaande gemeld te worden.

Elke melding wordt besproken met betreffende medewerker/bewoner/of betrokkene. Daarnaast worden deze tijdens een teamvergadering besproken om gezamenlijke acties af te spreken en de VIM te verminderen. Vallen scoort afgelopen jaar erg hoog.

Dit is terug te leiden naar:

- De bewoners die we in 2024 hebben gehad met hoog valrisico.
- Het beleid wat we met de bewoner en diens familie afspreken; bewoners niet te gaan beperken in hun vrijheid en het eventuele valrisico te accepteren.

Kwaliteitshandboek

Bij ZVM hebben we een kwaliteitshandboek. Deze wordt jaarlijks geüpdatet.

Personeel is op de hoogte van de aanwezigheid van dit boek en zo nodig wordt deze geraadpleegd.

Deze bevat de volgende hoofdstukken:

- Klachtenregeling
- Beleid Veilig Incident Melden met jaarlijks overzicht van meldingen en wat eraan is gedaan
- Medicijnbeleid
- Meldcode huiselijk geweld en stappenplan
- Beleid vergewisplicht
- Beleid uitsluitingscriteria

- Personeelslijst met opleiding
- Privacy beleid en privacyverklaring
- Gedragscode ZVM, gedragsregels personeel, bewoners en bezoekers
- Bekwaamheidsoverzicht
- Beleid vrijheidsbeperking wet zorg en dwang en stappenplan
- Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E)
- Arbobeleid ZVM
- BHV plan/Ontruimingsplan
- Beleid spiegel fysieke belasting
- Taken preventiemedewerker ZVM
- Huishoudelijk Zorg meter
- Verzuimprotocol

Cliëntervaringen 2024

ZVM heeft een eigen cliënttevredenheidsonderzoek gehouden in 2024. Dit aan de hand van de vragenlijst Verpleeghuiszorg. Een NPS of indicatoren set basisveiligheid vinden wij te kostbaar om aan te schaffen.

Cliëntervaringen 2024 Verpleeghuiszorg

1. Komt de organisatie of medewerker de gemaakte afspraken over tijden en tijdstippen na? **Score 9.6**
2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van verpleging en verzorging? **Score: 9.3**
3. Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om? **Score: 9.5**
4. Sluit de zorg aan op wat u belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven? **Score: 9.7**
5. Wordt u gezien en gehoord? Wordt er goed gereageerd op een vraag of verzoek? **Score: 9.8**
6. Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig om in te wonen? **Score: 9.7**

Gemiddelde score: 9,6

Met deze score zijn we heel erg blij en alle quotes dit u in dit kwaliteitsbeeld ziet staan komen uit reacties van onze cliënten of vertegenwoordigers als reactie op deze vragenlijst.

“Kwaliteit van verzorging en verpleging is prima, laat niets te wensen over!”

Ontwikkelplan 2025

Bouwsteen 1	
Het kennen van wensen en behoeften	Standaard vragenlijst ontwikkelen voor intake aan de hand van vier domeinen en levensloop
Bouwsteen 2	
Het bouwen aan netwerken	Bij alle werkgroepen/netwerken actief blijven, ontwikkelingen blijven volgen en deze vertalen naar ZVM.
Bouwsteen 3	
Het werk organiseren	Onderzoeken of een andere financieringsvorm voor ZVM meer mogelijkheden biedt
Bouwsteen 4	
Leren en ontwikkelen	Intervisie in het teamoverleg; 3 x per jaar plannen Trainingen met VR bril op gaan zetten voor personeel, mantelzorgers en vrijwilligers Bewoners: Virtueel uitstapje met VR bril
Bouwsteen 5	
Inzicht in kwaliteit	Cliënttevredenheidsonderzoek in januari 2026 uitvoeren Kwaliteitsbeeld 2025 schrijven; begin 2026