



Kwaliteitsverslag TomarWonen Oudenbosch 2019

"Kwaliteit is geen daad, het is een gewoonte."
-Aristoteles

TomarWonen Oudenbosch b.v.

Email: info@tomarwonen.nl

Postadres: Franciscuslaan 32, 4713TZ, Oudenbosch

Kvk: 76464113

Geldigheid: januari 2020 tot januari 2021

Inhoudsopgave

MISSIE	3
HOOFDSTUK 1 PERSOONSGERICHTE ZORG	4
1.1 ZORGLEEFPLAN	4
1.2 PERSOONLIJKE ZORG	4
1.3 HET LEVENVERHAAL	4
HOOFDSTUK 2 WONEN EN WELZIJN	5
2.1 WONEN	5
2.2 DIEREN EN RUIMTE	5
2.3 DAGBESTEDING	5
2.4 SCHOON EN VERZORGD LICHAAM	5
2.5 FAMILIEPARTICIPATIE	6
2.6 VRIJWILLIGERS	6
HOOFDSTUK 3 VEILIGHEID	7
3.1 REGISTRATIE EN SCHOLING MEDEWERKERS	7
3.2 MELDINGEN EN INCIDENTEN	7
3.3 MEDICATIEVEILIGHEID	7
3.4 KLACHTEN	7
HOOFDSTUK 4 LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	8
4.1 KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM	8
4.2 KWALITEITSVERSLAG	8
4.3 SCHOLING	8
4.4 LERENDE NETWERKEN	8
HOOFDSTUK 5 LEIDERSCHAP EN MANAGEMENT	9
5.1 BESTUUR	9
5.2 MANAGEMENTTEAM	9
5.3 TOEZICHTHOUDERS	9
5.4 ONTWIKKELING	9
HOOFDSTUK 6 PERSONEELSSAMENSTELLING	10
6.2 VERZUIM	10
6.3 STRATEGISCHE PERSONEELSPLANNING	10
6.4 WERVING EN SELECTIE	10
6.5 ROOSTEREN	10
6.6 JAARGESPREK	10
HOOFDSTUK 7 GEBRUIK VAN INFORMATIE	11

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van TomarWonen Oudenbosch. In dit verslag wordt duidelijk gemaakt hoe er wordt omgegaan met en hoe de organisatie werkt aan kwaliteit. De indeling en hoofdstukken zijn opgebouwd volgens de handreiking uit het kwaliteitskader verpleeg-huiscare. TomarWonen heeft in januari 2018 zijn deuren geopend. Sinds die periode is er hard gewerkt om het bedrijf staande te houden. In december 2018 waren er maar 7 bewoners, in het 2e kwartaal van 2019 hadden we in korte periode 14 appartementen bezet. Deze snelle ontwikkeling in 2019 veroorzaakte naast personele problemen en problemen in de bedrijfsvoering ook zware financiële problemen. In het laatste kwartaal van 2019 kwam er meer rust en evenwicht in de probleem gebieden.

Missie

TomarWonen biedt een woonomgeving voor mensen met zeer uitgebreid servicepakket op het gebied van wonen, welzijn en zorg dat is gestoeld op een kort maar krachtige missie:

Uw nieuwe thuis met zorg

Uw

Het gaat om U en niemand anders. TomarWonen verhuurt levensbestendige woningen die passen bij uw situatie. Hierbij richten wij ons op de ouder wordende mens van 65+.

Nieuwe thuis

U verlaat vrijwillig, of enigszins gedwongen door uw situatie, uw huidige eigen vertrouwde omgeving, uw thuis. Wij zorgen voor een woonomgeving die zoveel mogelijk aansluit bij de omgeving die u gewend bent en waar u zich direct thuis voelt. Wij geven u een Nieuw Thuis.

Met Zorg

TomarWonen organiseert een totaalpakket aan zorg en bestaat uit persoonlijke zorg en geïndiceerde zorg. Het omvat daarmee volledige serviceverlening voor wonen, zorg en welzijn. De zorg die de cliënt wenst. Deze serviceverlening is 24 uur per dag aanwezig en wordt door professioneel en opgeleid personeel geboden. Kortom Zorg met Zorg

Hoofdstuk 1 Persoonsgerichte zorg

Het persoonlijk welbevinden van onze bewoners is de belangrijkste pijler binnen TomarWonen. Wij willen de bewoners heel goed leren kennen. We zijn geïntegreerd in het levensverhaal en hoe het met de bewoner gaat. Wat zijn passies, hobby's, opvattingen en overtuigingen van iemand. Hoe meer we van de bewoner weten, hoe beter we kunnen zorgen dat diegene zich binnen TomarWonen helemaal thuis voelt. Hierbij vinden we het voeren van eigen regie een belangrijke pijler.

1.1 Zorgleefplan

Elke bewoner met een ZZP-indicatie die bij ons woont en zorg nodig heeft beschikt binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan en binnen 6 weken over een definitief zorgleefplan. De Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV) is verantwoordelijke voor het opstellen van het definitieve plan. Bij TomarWonen worden per bewoner twee EVV'ers aangesteld. Hiermee zorgen we voor zoveel mogelijk continuïteit van een aanwezige EVV'er en zorgen we ervoor dat de EVV'ers onderling zaken kunnen afstemmen en overleggen met elkaar i.p.v. van dat deze verantwoordelijkheid alleen gedragen moet worden. Het zorgleefplan wordt digitaal bijgehouden en geborgen in het Elektronische Cliënten Dossier (ECD) Careportal.

1.2 Persoonlijke zorg

Bij elke bewoner brengen we zoveel mogelijk persoonlijke zaken in kaart die bij kunnen dragen aan een fijne woonplek. Hierbij is naast het algemeen welbevinden, de gezondheid en de Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL) ook veel aandacht voor verdiepende zaken zoals het mentaal welbevinden. Hierin bekijken we wat iemand nodig heeft bij het voeren van eigen regie, welke eigen waarde of zingeving iemand heeft en wat iemand houvast geeft. Hoe meer we van een bewoner weten, hoe beter de afstemming van het personeel op de bewoner is. We zijn continue met Careportal in gesprek om het ECD te verbeteren en beter te maken zodat de juiste zaken op het juiste moment beschikbaar zijn voor de medewerkers. Als informatie over de bewoner snel en makkelijk bij de zorgverlener beschikbaar is draagt dit bij aan een betere aansluiting op de behoefte van de bewoner en hiermee de kwaliteit van zorg.

Elke bewoner heeft regie en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg en ondersteuning. Bij TomarWonen volgen we de behoefte en het schema van de bewoner en niet andersom.

1.3 Het levensverhaal

Aan het cliënten dossier van onze bewoners wordt ook een levensverhaal gekoppeld. Dit is een door de familie opgesteld verhaal over de geschiedenis van de bewoner. Waar is deze geboren, hoe was de gezinssamenstelling en welke bijzondere gebeurtenissen zijn er in het leven van de persoon geweest. Dit levensverhaal zorgt voor meer begrip voor de persoon, dat er zorg op maat kan worden aangeboden en dat er meer grip komt op het eigen verleden.

Hoofdstuk 2 Wonen en welzijn

TomarWonen ondersteunt de bewoner in diens levensgeluk en gaat daarbij uit van mogelijkheden van cliënten in plaats van de beperkingen en onmogelijkheden. Wij blijven daarbij voortdurend werken aan een veilig, warm, professioneel en comfortabele woonbeleving met veel aandacht en zorg voor de bewoner (en), in samenwerking met familie en vrienden. Anders dan de reguliere verpleeghuizen zal hiermee het voeren van eigen regie, de zinvolheid van het leven, de veiligheid en de sfeer en daarmee de kwaliteit van leven, primair zijn.

2.1 Wonen

Bij TomarWonen wonen de bewoners in ruime twee- of driekamerappartementen met minimaal een eigen woonkamer (incl. Kitchenette), slaapkamer en eigen badkamer (douche en toilet). TomarWonen is een open huis en biedt de bewoners veel ruimte om zich te kunnen bewegen. Er is geen enkele etage afgesloten, waardoor bewoners zich vrij kunnen bewegen over de drie verdiepingen van het complex en de grote binnentuin.

2.2 Dieren en ruimte

De ruime benedenverdieping met uitgebouwde serre biedt de mogelijkheid om met meerdere mensen een leuke activiteit te doen of gewoon om een lekker plekje op te zoeken. De serre geeft de bewoners ook toegang tot een zeer ruime binnen tuin waar ook vaak de kippen vrij rondlopen. De bewoners kunnen hier lekker wandelen, gewoon even zitten of een rondje langs de dieren maken. Ook Saar de huishond van TomarWonen is een graag geziene gast bij de bewoners.

2.3 Dagbesteding

Dagelijks zorgen we voor voldoende activiteit en krijgen we met regelmaat ondersteuning van vrijwilligers die activiteiten ondernemen met de bewoners. We geloven binnen TomarWonen dat het helpen bij de algemene dagelijkse zaken zoals was opvouwen, eten koken, opruimen en afwassen ook een vorm van activiteit is. We proberen zoveel mogelijk de bewoners te betrekken bij het dagelijkse leven. Hierbij kijken we vooral wat mensen vroeger altijd gedaan hebben en wat ze leuk vinden om te doen. Daarnaast zijn er regelmatig activiteiten zoals spelletjesmiddag, koekjes bakken, een wandelingetje door het dorp of met elkaar zingen. Eens in de zoveel tijd wordt er een grotere activiteit georganiseerd, zoals een modeshow of een koor wat komt optreden.

2.4 Schoon en verzorgd lichaam

De bewoner krijgt naar eigen wens en behoefte en in overleg met de naasten de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding. Het is een belangrijke taak van de verzorging om de bewoner schoon en verzorgd te houden. Uiteraard geeft de bewoner zelf aan of verzorging wel of niet gewenst is. De benadering en het vertrouwen van de verzorgende zijn zaken waar veel aandacht voor is.

Op de zorgkaart die iedere bewoner heeft worden de specifieke wensen vermeld.

2.5 Familieparticipatie

De sociale kring van de bewoner is een belangrijke cirkel rondom de begeleiding en ondersteuning van de bewoner. We proberen binnen TomarWonen goed en zo veel als mogelijk contact te onderhouden met de familie en vrienden van de bewoners. De EVV'ers van de bewoner zorgen voor regelmatige afstemming met het eerste aanspreekpunt van de bewoner. Ook wordt familie betrokken bij het organiseren van diverse activiteiten (kook avond) of gewoon voor het bijwonen van een activiteit zelf om deze samen met de bewoners te beleven.

Elke 3 maanden is er een vergadering met de familieraad en het MT of een afvaardiging hiervan. Van elke verdieping is er een familielid afgevaardigde. Binnen de familieraad worden alle zaken besproken die gaan over de zorg, het welbevinden en de organisatie rondom de bewoner.

2.6 Vrijwilligers

Momenteel hebben we binnen TomarWonen 7 vrijwilligers, waaronder een professionele tuinman die de mooie binnentuin onderhoudt. Ook hebben we iemand die zich wekelijks inzet voor de verzorging en het onderhouden van de kippen en konijnen. De overige vrijwilligers zijn mensen die activiteiten ondernemen met de bewoners. Er is een goede afstemming wanneer welke vrijwilliger aanwezig is, zodat de inzet zo goed als mogelijk verdeeld is door de week. Ook verwelkomen we regelmatig scholieren die voor een periode snuffelstage doen. Zij doen vaak een spelletje met de bewoners of gaan een stukje wandelen.

Hoofdstuk 3 Veiligheid

Binnen TomarWonen is veiligheid niet alleen woonservice & zorg leveren in een veilige en beschermde omgeving met zo min mogelijk risico's. Veiligheid is ook een veilige omgeving creëren waarin de bewoner, hun familie en onze medewerkers zich op hun gemak voelen. Waar gelet wordt op de individuele wens, de gezondheid, zinnigheid en behoefte. Of beter gezegd waar zij zich thuis voelen. Het is voor de bewoner een vertrouwde omgeving waarin hij/zij zich herkent en zich veilig thuis kan voelen.

3.1 Registratie en scholing medewerkers

Alle medewerkers zijn geschoold en getoetst op de voorbehouden risicovolle handelingen waaraan zij moeten voldoen. Daarnaast worden er diverse scholingen en trainingen georganiseerd waar medewerkers naar toe kunnen. Voor medewerkers die niet aanwezig kunnen zijn bij bepaalde scholingen is er altijd naslag te plegen in de digitale werkmap van de organisatie. Bij alle nieuwe medewerkers wordt altijd goed gekeken welke scholingen zij gevolgd hebben en welke zij nog moeten volgen.

Naast de scholing op werk inhoudelijke zaken wordt het gehele team ook getraind in omgang met elkaar en het werken als een team.

3.2 Meldingen en incidenten

De Meldingen Incidenten Client (MIC) worden bijgehouden en in kaart gebracht door de manager zorg. Medewerkers melden laagdrempelig een incident of bijna incident via het digitale ECD Careportal. In het MT-overleg wat maandelijks gehouden wordt worden de MIC-zaken besproken en wordt er vanuit organisatorisch oogpunt bekeken waar er zaken opgepakt moeten worden. In het teamoverleg wat ook maandelijks wordt gehouden worden de MIC's ook besproken en geëvalueerd. Als er hoog risico meldingen worden gedaan wordt dit vrijwel direct door het MT opgepakt in samenspraak en afstemming met de betrokken medewerker(s). Indien nodig wordt een melding ook doorgezet naar de IGJ.

3.3 medicatieveiligheid

TomarWonen werkt met de richtlijnen veilig principes, dit is uitgeschreven op het document medicatie beleid veilige principes wat voor ieder medewerker is in te zien.

Periodiek worden medewerkers geschild, dit is minimaal 1x per jaar, scholing wordt gegeven door de apotheek.

Vanuit mic-meldingen is vanuit het teamoverleg besloten dat er een 2e controle is na ieder gift.

Naast de scholing wordt alle medicatie minimaal 1x per jaar doorgesproken met de apotheker, deze gaat indien nodig overleggen met huisarts.

3.4 Klachten

TomarWonen heeft een klachtenprocedure, in het document protocol klachtenhantering wordt de werkwijze weergegeven.

TomarWonen heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris en is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie.

Binnen het MT worden de eventuele klachten doorgesproken.
TomarWonen heeft in 2019 0 klachten gekregen.

Hoofdstuk 4 Leren en verbeteren van kwaliteit

TomarWonen is een groeiende en jonge organisatie die zorg van hoge kwaliteit wil leveren. Kwaliteit betekent werken volgens protocollen (oa. vilans), richtlijnen en volgens de wet. Daarnaast betekent kwaliteit voor ons vooral in gesprek zijn met collega's, familie en andere betrokkenen om goede en betekenisvolle zorg toe te spitsen op de behoefte van de bewoners.

4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

TomarWonen heeft momenteel nog geen officieel kwaliteitssysteem en is bezig om zich aan te sluiten bij een kwaliteitskeurmerk en iso-mormering. Afgelopen maanden is er vooral ingezet op het op orde krijgen van de administratie en document beheer.

4.2 Kwaliteitsverslag

Het kwaliteitsverslag wat voor u ligt wordt besproken met de cliëntenraad, medewerkers en de Raad van Commissarissen alvorens het gepubliceerd wordt op de website.

4.3 Scholing

Alle medewerkers zijn afgelopen jaar geschoold en getoetst in de voorbehouden risicovolle handelingen die zij per niveau moeten kunnen. Daarnaast is de registratie van scholingen per medewerker en organisatie breed bijgewerkt. Er wordt geïnventariseerd welk Learning Management Systeem (LMS) het beste aansluit bij de behoefte die Tomarwonen heeft. Een LMS zorgt voor een goede en makkelijk toepasbare methode voor medewerkers om geschoold te blijven en voor het management om het overzicht te houden.

Jaarlijks worden ook de BHV scholingen en trainingen georganiseerd op locatie.

4.4 Lerende netwerken

Als organisatie zijn we aangesloten bij de branchevereniging kleinschalige zorg BVKZ. Tevens wisselen we informatie uit met het zorgondernemers platform 'Kenniz' op het gebied van relevante ontwikkelingen in de zorgwereld. We nemen deel aan diverse werkgroepen binnen de gemeente ook wel onder de naam "lokale alliantie ouderenzorg".

Hoofdstuk 5 Leiderschap en Management

5.1 Bestuur

TomarWonen Oudenbosch is een B.V. met een eenhoofdige raad van bestuur die wordt gevormd door de directeur Ronald van den Berge.

5.2 Managementteam

Het MT wordt verder gevormd door de manager zorg, Marjon Reedijk. De manager facilitair, Remon van den Berge. En is per 1 oktober 2019 uitgebreid met de manager bedrijfsvoering en financiën, Martijn van den Berge, tevens MT-voorzitter en opvolgend bestuurder.

Het MT staat dicht bij de werkvloer en de bewoners/ vertegenwoordigers van de bewoners van TomarWonen. Zij zijn laagdrempelig benaderbaar en zichtbaar binnen de organisatie.

Met grote regelmatig werkt een MT-lid op de werkvloer.

5.3 Toezichthouders

Het toezicht wordt sinds kort gehouden door een tweeledige raad van commissarissen. Beide leden hebben vele jaren ervaring binnen de gezondheidszorg. Een van hen is een ervaren en gerespecteerd manager binnen de gezondheidszorg en de ander heeft veel ervaring als assessor in de gezondheidszorg.

5.4 Ontwikkeling

Het managementteam is continue in ontwikkeling en groei. Door recente toevoeging van een extra MT lid is het vooral zoeken naar de juiste afbakening van taken. Door regelmatig overleg worden hier goede stappen in gezet. De manager facilitair volgt momenteel ook een facilitaire opleiding om zijn management skills bij te werken en om te kunnen groeien in zijn rol.

Hoofdstuk 6 Personeelssamenstelling

Het afgelopen jaar zijn er veel wisselingen geweest in het personeelsbestand. Deze is vooral in omvang toegenomen. We hebben hierdoor een jong team die elkaar nog goed moet leren kennen. Hiervoor wordt het team begeleid in teamontwikkeling door een externe trainer/coach. Naast het vaste team wordt er helaas ook veel gebruik gemaakt van externe inhuur. Hier proberen we wel zoveel mogelijk dezelfde mensen in te huren.

6.1 Samenstelling

Het team bestaat uit diverse functiegroepen.

Niveau 4	1,89 FTE
Niveau 3	8,03 FTE
Niveau 2+	3,07 FTE
Niveau 2	5,0 FTE
Niveau 1/stage 1,3	FTE

6.2 Verzuim

Het verzuim binnen TomarWonen bedraagt momenteel

Hiervan is 0 kort verzuim en langdurig verzuim niv.2= 0,66%, niv.3= 0,21 .

6.3 Strategische personeelsplanning

Momenteel is de formatie nog niet op orde, 2 FTE te kort, Er wordt nog te veel geleund op de externe inhuur van personeel. We blijven adverteren om nieuwe medewerkers te krijgen.

6.4 Werving en selectie

Momenteel maken we vooral gebruik van social media en het internet om personeel te werven. Overige wervingsacties middels flyers en folders hebben eerder niets opgeleverd. Toch moet er gewerkt worden aan onze naam en bekendheid in de regio. Personeel komt er pas via Indeed achter dat we vacatures hebben en dat we überhaupt bestaan in de regio.

6.5 Roosteren

Het rooster voor het team wordt momenteel gemaakt door een teamlid. De eindcontrole en het definitief maken wordt gedaan door de manager zorg. Momenteel worden de mogelijkheden van zelfroosteren onderzocht en bekeken. Dit vooral om elk teamlid regie te geven over het eigen rooster en om de samenwerking in het team te bevorderen.

6.6 Jaargesprek

Alle medewerkers die langer dan een jaar in dienst zijn hebben minimaal 1 jaar gesprek gehad die ook gedocumenteerd wordt en wordt opgeslagen in het personeelsdossier van de betreffende medewerker.

Hoofdstuk 7 Gebruik van informatie

TomarWonen gebruikt momenteel de korte lijnen van een kleinschalige woonvoorziening om informatie op te halen over het functioneren. Door de diverse overlegvormen binnen TomarWonen zoals bijvoorbeeld de familieraad en de zorgleefplan besprekingen wordt waardevolle informatie opgehaald. Deze contacten zijn voor ons zeer waardevol en zeggen voor ons meer dan cijfers. We kunnen als organisatie wel meer sturen op het gebruik van online cliënt beoordelingen zoals zorgkaart Nederland.