



Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland

2018

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 1 van 41 |

Het kwaliteitsverslag verschijnt jaarlijks vóór 1 juli volgend op het betreffende verslagjaar. Het kwaliteitsverslag wordt door Missiehuis Vrijland niet gepubliceerd op de website. Missiehuis Vrijland is een klooster en heeft geen website en neemt alleen missionarissen van Mill Hill op. Het kwaliteitsverslag is wel beschikbaar via de website van Icare.

De conclusies die in het Kwaliteitsverslag worden genoemd, worden gebruikt als input voor het Kwaliteitsplan dat jaarlijks verschijnt vóór 31 december.

Het gebruikte format van het kwaliteitsverslag is een combinatie van de Systeembeoordeling, het format van Espria, de inhoudsopgave van het Kwaliteitsverslag, zoals vastgesteld in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en de normen van de HKZ 2015.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 2 van 41 |

Inhoud

| | |
|--|----------|
| Inleiding | 4 |
| Deel 1. Interne en externe ontwikkelingen (context) | 5 |
| 1 Interne en externe ontwikkelingen | 5 |
| Deel 2 Inzet, resultaten en reflexie | |
| Deel 2. Inzet, resultaten en reflectie | 9 |
| 1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 11 |
| 1.1 De vier kernthema's | 10 |
| 1.2 Vakbekwaamheid, leren en samen leren | 12 |
| 1.3 Conclusie | 13 |
| 2 Wonen en Welzijn | 13 |
| 2.1 De vijf kernthema's..... | 14 |
| 2.2 Vakbekwaamheid, leren en samen leren | 16 |
| 3 Veiligheid | 16 |
| 3.1 De vijf kernthema's..... | 17 |
| 4 Leren en werken aan kwaliteit | 23 |
| 4.1 De vijf kernthema's..... | 23 |
| 5 Leiderschap, Governance en Management | 23 |
| 5.1 De zes kernthema's | 30 |
| 6 Personeelssamenstelling | 33 |
| 7 Gebruik van hulpbronnen | 37 |
| 7.1 De zes kernthema's | 37 |
| 8 Gebruik van informatie | 39 |
| 8.1 De drie kernthema's | 39 |
| 8.2 Conclusie | 41 |

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 3 van 41 |

Inleiding

Het Kwaliteitsverslag is een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van Missiehuis Vrijland. De inhoud van het Kwaliteitsverslag is gebaseerd op de Systeembeoordeling, het format van Espria, de inhoudsopgave van het Kwaliteitsverslag, zoals vastgesteld in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en de HKZ norm 2015.

Missiehuis Vrijland maakt jaarlijks een kwaliteitsplan, waarin de voornemens worden aangegeven voor het nieuwe jaar, en een kwaliteitsverslag waarin verantwoording wordt afgelegd over de resultaten die in het afgelopen jaar zijn bereikt. In 2018 heeft Missiehuis Vrijland op verzoek van Menzis een meerjarenkwaliteitsplan 2019-2021 gemaakt. Dit plan is in 2019 goedgekeurd door Menzis.

Missiehuis Vrijland maakt jaarlijks ook een systeembeoordeling conform de eisen van HKZ 2015 en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De systeembeoordeling is een reflexie op het kwaliteitssysteem. Missiehuis Vrijland gebruikt de systeembeoordeling als input voor het Kwaliteitsplan. In de systeembeoordeling wordt geïnformeerd over de initiatieven die in het kwaliteitsplan zijn benoemd en de resultaten die zijn bereikt. In het Kwaliteitsverslag worden de bereikte resultaten nader toegelicht.

Het doel van het kwaliteitsverslag is verantwoording afleggen en verslag doen over de ontwikkelingen die in het verslagjaar 2018 hebben plaatsgevonden en om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren, waarbij het Kwaliteitsplan 2018 en het Jaarplan 2018 van Missiehuis Vrijland belangrijke uitgangspunten zijn geweest.

Missiehuis Vrijland streeft continu naar een hoge kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en werkt hierbij goed samen met de afdeling kwaliteit van Icare en Espria. Missiehuis Vrijland heeft bij het opstellen van het kwaliteitsverslag gebruik gemaakt van de richtlijnen en adviezen van de afdeling kwaliteitsmanagement van Icare en ook van de richtlijnen van Espria. De samenwerking met Icare en Espria bestaat uit uitwisselen van informatie en deskundigheid en het realiseren van kwaliteitsprojecten.

Missiehuis Vrijland heeft in het verslagjaar 2018 een cliënt tevredenheidsonderzoek en een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De cliënttevredenheid is gewaardeerd op een gemiddelde score van 9.3. De medewerkerstevredenheid is gewaardeerd op een gemiddelde score van 7.62. Missiehuis Vrijland beschikte in 2018 over een eigen HKZ 2015 certificaat. Missiehuis Vrijland heeft in 2018 een meerjaren Kwaliteitsplan 2019-2021 en een meerjarenbegroting 2019-2021 opgesteld.

Missiehuis Vrijland is trots op de mooie resultaten die in 2018 zijn gerealiseerd door alle enthousiaste en gemotiveerde medewerkers met een warm hart voor de bewoners en de kloosterlingen in Missiehuis Vrijland en in het St. Jozefhuis wonen.

Wij wensen alle belangstellenden veel plezier bij het lezen van dit Kwaliteitsverslag.

Robert Jan Paas
Locatiemanager
Missiehuis Vrijland

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 4 van 41 |

Deel 1. Interne en externe ontwikkelingen (context)

Ontwikkelingen in en rond Missiehuis Vrijland

Algemeen

De stichting Missiehuis Vrijland is opgericht op verzoek van het bestuur van de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen. De stichting Missiehuis Vrijland is verantwoordelijk voor de zorg- en dienstverlening in Missiehuis Vrijland. De stichting Missiehuis Vrijland is een onderdeel van de stichting Icare. De stichting Icare is een onderdeel van de Stichting Espria. De Stichting Espria bestaat uit de merken Evean, Icare, GGZ Drenthe, Meander Groep, de Trans en de ledenvereniging Espria. De raad van bestuur van de stichting Espria geeft leiding aan de directie van Icare.

De directie van Icare wordt gevormd door een directeur zorg en een directeur bedrijfsvoering. De directeur zorg van de stichting Missiehuis Vrijland geeft leiding aan de locatiemanager van Missiehuis Vrijland. De locatiemanager geeft leiding aan de teamleider zorg, de teamleider facilitair, de kwaliteitsmedewerker en de medewerker cliëntadministratie. De teamleiders geven leiding aan de medewerkers in de teams.

De stichting Missiehuis Vrijland wordt gefinancierd uit opbrengsten voor de zorg- en dienstverlening die vergoed worden door de Wet Langdurige Zorg (WLZ), de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en uit opbrengsten van de stichting van Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen.

Interne veranderingen en ontwikkelingen

Het bestuur van de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen heeft besloten om de instroom van nieuwe bewoners te beperken tot de Mill Hill missionarissen die in Nederland en in het buitenland wonen. Op 31 december 2018 wonen er 17 bewoners met een zorgindicatie in het kader van de Wet langdurige zorg (WLZ) en 25 kloosterlingen in Missiehuis Vrijland. 17 kloosterlingen maken gebruik van een persoonsgebonden budget (PGB) voor huishoudelijke zorg in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Op 31 december 2018 wonen er in totaal 42 bewoners en kloosterlingen in Missiehuis Vrijland.

Het bestuur van de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen en de Stichting Missiehuis Vrijland heeft in een samenwerkingsovereenkomst afgesproken dat Missiehuis Vrijland uitsluitend als zorginstelling voor de Mill Hill missionarissen en de zusters zal worden voortgezet tot aan het moment dat dit uit financiële overwegingen van de zijde van de Stichting Missiehuis Vrijland niet meer haalbaar is of de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen dan wel het nagestreefde doel voor deze partijen niet meer mogelijk is. Het doel van de samenwerking is het bieden van een woon-zorg voorziening met congregationale ruimten en het bieden van garantie voor wonen, zorg en welzijn voor alle Mill Hillers die thans in Huize Vrijland wonen en die op enig moment in Huize Vrijland willen gaan wonen, één en ander zolang deze overeenkomst niet wordt opgezegd. Bij opzegging zal een opzegtermijn worden gehanteerd van een jaar.

In de samenwerkingsovereenkomst wordt ingegaan op de taken en verantwoordelijkheden van de stichting De Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen, de Congregatieraad, de directeur van Stichting Missiehuis Vrijland c.q. de directeur van Icare en de locatiemanager. In de samenwerkingsovereenkomst zijn afspraken gemaakt over overleg met betrekking tot de begroting, de zorginkoop, het jaarplan, het formatieplaatsenplan, de halfjaaroverzichten voor 1 augustus, jaarrekening en jaarverslag, de kwartaalrapportages en de Trimester-rapportages voor de raad van bestuur.

De stichting De Nederlandse Regio van de Mill Hill Missionarissen beslist als eigenaar van de grond en de gebouwen over het onderhoud van het gebouw, de installaties, de tuin, de energievoorziening en alles wat met huisvesting verbonden is. De Congregatie Raad, die bestaat uit vertegenwoordigers van het bestuur van de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen en de directeur van de stichting Missiehuis Vrijland voeren jaarlijks overleg over het te voeren beleid. De Congregatie Raad en vertegenwoordigers van het bestuur van de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen voeren elk kwartaal overleg met de locatiemanager van Missiehuis Vrijland over het gevoerde beleid.

De Congregatie Raad heeft in 2018 veel aandacht besteed aan de toekomst van Missiehuis Vrijland. De Congregatie Raad heeft het gewenste vastgoedbeleid omschreven en besloten om een deel van het vastgoed en

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 5 van 41 |

een deel van de grond te koop aan te bieden voor herontwikkeling aan belangstellenden. De Congregatie Raad heeft ook aandacht besteed aan de toekomstige zorg- en dienstverlening in Missiehuis Vrijland. De Congregatie Raad heeft een Commissie Zorg en huisvesting opgericht die adviseert over het vastgoedbeleid en de toekomstige huisvesting en zorg en dienstverlening. De Congregatie Raad adviseert het bestuur van De Nederlandse regio van Mill Hill Missionarissen.

Het Managementteam heeft in 2018 een meerjaren Kwaliteitsjaarplan 2019-2021 opgesteld, waarin de belangrijkste aandachtspunten voor 2019 zijn benoemd. In het meerjaren Kwaliteitsjaarplan 2019-2021 wordt uitgegaan van de aandachtspunten uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Het Managementteam heeft naast het Kwaliteitsjaarplan 2019-2021 ook een Jaarplan 2019 opgesteld, waarin vier belangrijke aandachtspunten worden genoemd, die van belang zijn voor de afbouw van Missiehuis Vrijland, namelijk een goede samenwerking en verbinding tussen de CoRa, Icare en MHV, een geleidelijke en verstandige afbouw van de zorg- en dienstverlening, het behouden van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening en het benoemen van indicatoren en uitvoeren van effectmetingen om het proces te sturen.

Het behouden van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening richt zich op het leveren van een positieve bijdrage aan de kwaliteit van leven van de bewoners van Missiehuis Vrijland en op een hoge kwaliteit van de zorg conform de HKZ normen en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Hierbij gaat het om welzijn, veilige zorg, goede hygiëne, comfortabel wonen, gezond en goed eten en drinken, respectvolle bejegening, werken met een zorgplan en een hoge klant- en medewerkerstevredenheid.

In 2018 is veel aandacht besteed aan een kwalitatieve en kwantitatieve opbouw van de personeelsformatie. Missiehuis Vrijland is er in 2018 goed in geslaagd om voldoende goed gekwalificeerde medewerkers te behouden. Er is in 2018 geen verloop geweest. Hierdoor is het niet nodig geweest om nieuwe medewerkers aan te trekken. Het ziekteverzuim in 2018 is uitgekomen op gemiddeld 3.9%. Er zijn geen uitzendkrachten ingezet in 2018. Dit zijn allemaal erg positieve resultaten en een groot compliment voor de medewerkers die dit in een steeds krappere wordende arbeidsmarkt hebben gerealiseerd.

Toekomst van Missiehuis Vrijland

Missiehuis Vrijland heeft besloten om de huidige zorgorganisatie van Missiehuis Vrijland in de komende jaren af te bouwen en uiteindelijk in de huidige vorm te beëindigen. In het verslagjaar is het aantal bewoners met een indicatie Wet langdurige zorg (Wlz) gedaald van 19 bewoners (1.1.2018) naar 17 bewoners (31.12.2018). Het aantal kloosterlingen is in het verslagjaar gelijk gebleven op 25 kloosterlingen.

De Congregatie Raad heeft het stedenbouwkundig bureau HD advies belast met het opstellen van adviezen voor de huisvesting in de toekomst. De Congregatie Raad heeft aan het bestuur van de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen geadviseerd om de adviezen van HD advies over te nemen. Het bestuur van de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen heeft de Generaal Overste van Mill Hill geïnformeerd. De Generaal Overste van Mill Hill heeft goedkeuring gegeven aan een verdere uitwerking van de toekomstplannen.

Kwaliteit

Missiehuis Vrijland is een Kloosterverzorgingshuis en kenmerkt zich door eigen specifieke gewoonten die anders zijn dan in een regulier verzorgingshuis of verpleeghuis. Missiehuis Vrijland ontwikkelt haar eigen beleid, maar maakt bij het kwaliteitsbeleid ook veel gebruik van het Icare beleid. Beleids- en kwaliteitsnotities van Icare worden vaak overgenomen. Icare is gericht op thuiszorg en verpleeghuiszorg en Missiehuis Vrijland maakt soms gebruik van addenda (wat toegevoegd moet worden) en beschrijft daarin haar eigen werkwijzen en voegt deze toe aan de beleids- of kwaliteitsnotities van Icare.

Missiehuis Vrijland heeft een Meerjaren Beleidsplan Kwaliteit opgesteld met daarin vier belangrijke doelstellingen. De doelstellingen zijn: tevreden bewoners, tevreden medewerkers, hoge kwaliteit van zorg- en dienstverlening (HKZ certificaat) en het realiseren en onderhouden van een structurele verbetercyclus.

Deze doelstellingen zijn als uitgangspunt gebruikt voor het Jaarplan 2018 en het Kwaliteitsplan 2018. In het Jaarplan 2018 en het Kwaliteitsplan 2018 is ook rekening gehouden met de resultaten van de externe audits. De externe audit in 2018 is goed verlopen en er zijn geen minors noch majors vastgesteld.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 6 van 41 |

Missiehuishuis Vrijland werkt met een QMT (Quality managementteam). Het QMT overlegt elke 14 dagen aan het realiseren van het kwaliteitsmanagement. De kwaliteit wordt elke 4 maanden getoetst door middel van de periodierapportage kwaliteit die periodiek wordt aangeboden aan de Directie en de Raad van Bestuur.

In 2019 heeft het QMT het Jaarplan 2018 op de hierboven genoemde aandachtspunten geëvalueerd. De evaluatie heeft geen belangrijke nieuwe inzichten opgeleverd. Het Jaarplan 2019 is in 2018 opgesteld en focussed op de belangrijkste doelstellingen uit het Beleidsplan Kwaliteit en richt zich op de kernpunten voor beleid en op meetbare indicatoren en effectchecks.

Het Jaarplan 2019 is gefocussed op (1) goede samenwerking en verbinding tussen de Congregatie Raad, de directie van Icare en Missiehuis Vrijland, (2) een geleidelijke en verstandige afbouw van de activiteiten van Missiehuis Vrijland, (3) het behouden van de goede kwaliteit van de zorg en dienstverlening en (4) het benoemen van indicatoren en effectmetingen om het proces te sturen.

Het behouden van goede kwaliteit van de zorg- en dienstverlening richt zich op een hoge klanttevredenheid, een hoge medewerkerstevredenheid en een hoge kwaliteit volgens de HKZ normen.

Naast het Jaarplan is in 2018 ook een Kwaliteitsplan 2019-2021 Missiehuis Vrijland opgesteld dat uitgaat van het Toetsingskader Verpleeghuiszorg. Het Kwaliteitsplan 2019-2021 van Missiehuis Vrijland is besproken met de directie van Icare, de Congregatie Raad van Mill Hill, de Onderdeel Commissie van de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad en hierna vastgesteld. Het Jaarplan 2019 is inmiddels verder uitgewerkt in het document "Preventieve en corrigerende maatregelen". De aandachtspunten zijn volgbaar, meetbaar en toetsbaar.

Missiehuis Vrijland beschikt in 2018 over één kwaliteitsmedewerker die samenwerkt met de kwaliteitsfunctionarissen van de afdeling kwaliteit van Icare.

Externe ontwikkelingen en veranderingen

In 2018 is er veel aandacht geweest voor de kwaliteit van zorg in de verpleeghuizen. De politiek heeft besloten om extra financiële middelen in te zetten om knelpunten in de verpleeghuizen op te lossen. Het Kabinet heeft voor de komende jaren extra geld beschikbaar gesteld voor de zorg aan bewoners in verpleeghuizen en er zijn ook verschillende campagnes gestart om mensen te stimuleren om te gaan werken in de gezondheidszorg.

Missiehuis Vrijland heeft in 2018 de meerjarenbegroting 2019-2021 opgesteld met daarin een onderbouwing van de kwaliteitsplannen 2019-2021 en Menzis heeft de plannen en de daarbij behorende extra financiële middelen in 2019 toegekend.

Missiehuis Vrijland heeft in 2018 gebruik gemaakt van financiële middelen via de Wet Langdurige Zorg, maar ook van het Persoonsgebonden Budget (PGB) in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. In 2018 ontvingen 17 bewoners een PGB

Er is in 2018 in Missiehuis Vrijland geen gebruik gemaakt van de vergoedingen in het kader van de Zorgverzekeringswet. Missiehuis Vrijland heeft in 2018 geen budget aangevraagd om wijkverpleging te kunnen gaan leveren, omdat de kosten van de eisen van de zorgverzekeraar te hoog bleken te zijn in relatie tot de financiële opbrengsten.

De samenwerking tussen Mill Hill en de stichting Missiehuis Vrijland is in 2018 goed verlopen. Missiehuis Vrijland heeft zich in 2018 gericht op interne en externe ontwikkelingen en heeft een verstandige en geleidelijke afbouw van de zorg- en dienstverlening in Missiehuis Vrijland gerealiseerd.

Context en stakeholderanalyse

In 2018 is de Context- en stakeholderanalyse geactualiseerd. De context- en stakeholderanalyse is besproken tijdens de externe audit en is akkoord bevonden. De context- en stakeholderanalyse is toegepast bij de ontwikkeling van het vastgoedbeleid voor de toekomst van Mill Hill.

De context- en stakeholderanalyse is ook gebruikt bij het communiceren over de voortgang van de plannen voor de toekomst.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 7 van 41 |

Conclusie interne en externe ontwikkelingen

Indicatoren en resultaten

De samenwerking tussen de stichting De Nederlandse regio van Mill Hill Missionarissen en de stichting Missiehuis Vrijland verloopt goed. Missiehuis Vrijland speelt in op interne en externe ontwikkelingen en heeft het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg geïmplementeerd. Missiehuis Vrijland richt zich ook op een verstandige en geleidelijke afbouw van de zorg- en dienstverlening in Missiehuis Vrijland.

De afbouw van de zorg- en dienstverlening van Missiehuis Vrijland zal in de komende jaren verder vorm en inhoud krijgen. De afbouw is afhankelijk van het aantal bewoners en kloosterlingen dat in de komende periode zal overlijden. Het besluit over de afbouw maakt Missiehuis kwetsbaar voor verloop onder de huidige medewerkers en het aantrekken van nieuwe medewerkers op een krappe arbeidsmarkt. In 2018 zijn er door het lage ziekteverzuim en het ontbreken van verloop geen vacatures geweest.

Het MT anticipeert op interne en externe ontwikkelingen en ook op nieuwe beleidsinitiatieven in de ouderenzorg en vertaalt dit naar actiepunten voor Missiehuis Vrijland.

Het zorgteam van Missiehuis Vrijland heeft in het verslagjaar regelmatig thuiszorg aangeboden aan de niet geïndiceerde kloosterlingen in Missiehuis Vrijland. Deze zorg is niet opgenomen in de begroting van Missiehuis Vrijland, maar wordt wel geleverd. Missiehuis Vrijland is een klooster en prefereert de inzet van de medewerkers van het eigen zorgteam boven de inzet van medewerkers van een regionale thuiszorgorganisatie.

Missiehuis Vrijland ontvangt geen financiering uit de Zorgverzekeringswet. Hierdoor is het niet mogelijk om aan kloosterlingen thuiszorg te bieden die gefinancierd wordt door de Zorgverzekeringswet. De thuiszorg door het eigen zorgteam wordt nu gefinancierd door de stichting de Nederlandse Regio van Mill Hill missionarissen.

Conclusies over 2018

- Het Kwaliteitsplan 2019-2021 conform Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is opgesteld
- Een geleidelijke en verstandige afbouw van zorg- en dienstverlening in samenwerking met de Congregatie Raad is in 2018 gerealiseerd
- In overleg met de commissies zorg- en huisvesting is een vastgoedplan uitgewerkt voor de toekomst
- Er is gebruik gemaakt van expertise van Icare Intramuraal Drenthe voor toetsing van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg (kwaliteitsverslag)
- Het voorbereiden van het leveren van thuiszorg door het zorgteam van Missiehuis Vrijland is niet gerealiseerd in 2018 en wordt voorbereid in 2019

Acties voor 2019

- Het voorbereiden van het leveren van thuiszorg door het zorgteam van Missiehuis Vrijland op basis van financiering conform de Zorgverzekeringswet
- Vastgoedplan ontwikkelen en reliseren
- Geleidelijke en verstandige afbouw van zorg- en dienstverlening in samenwerking met Congregatie Raad continueren
- Thuiszorg voorbereiden voor toekomst Missiehuis Vrijland

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 8 van 41 |

Deel 2. Inzet, resultaten en reflectie

Hieronder wordt aandacht besteed aan:

- 1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- 2 Wonen en welzijn
- 3 Veiligheid
- 4 Leren en werken aan kwaliteit
- 5 Leiderschap, governance en management
- 6 Personeelssamenstelling
- 7 Gebruik van hulpbronnen
- 8 Gebruik van informatie

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 9 van 41 |

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In Missiehuis Vrijland staat het belang van de bewoner en de kloosterling altijd centraal. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning in Missiehuis Vrijland gaat er van uit dat de bewoners en kloosterlingen het uitgangspunt zijn bij de zorg- en dienstverlening met als doel om de bijdrage aan de kwaliteit van het leven van een cliënt zo optimaal mogelijk te laten zijn.

In Missiehuis Vrijland is een bewoner een uniek persoon met een eigen zorg- en ondersteuningsbehoefte, met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. De persoonsgerichte zorg en ondersteuning richt zich in Missiehuis Vrijland op de relatie tussen de cliënt en zijn naasten, de zorgverleners en de zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relaties met de deskundigheid en de competenties van de zorgverleners, bepaalt mede de kwaliteit van zorg en draagt bij aan de kwaliteit van leven van de cliënt.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning is in 2018 in Missiehuis Vrijland met veel betrokkenheid en deskundigheid door de medewerkers gegeven, waarbij de zorgverleners zijn uitgegaan van de wensen en behoeften van de cliënt. Missiehuis Vrijland heeft in 2018 aan haar medewerkers een stimulerende en veilige werkomgeving geboden die nodig is om goed te functioneren en ook voldoende tijd biedt om het werk goed uit te kunnen voeren.

Kenmerkend voor de verpleeghuiszorg in Missiehuis Vrijland in 2018 is de multidisciplinaire verzorging, verpleging, behandeling en ondersteuning van bewoners. De medische en verpleegkundige zorg heeft plaats gevonden op een persoonsgerichte, veilige en verantwoorde wijze, waarbij er goede afspraken zijn gemaakt met verpleeghuis Zinzia over de inzet van medische en paramedische zorgverleners buiten het verpleeghuis.

Het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vier thema's als het gaat om persoonsgerichte zorg en ondersteuning, namelijk compassie, uniciteit, autonomie en zorgdoelen. Hieronder wordt hier nader op ingegaan.

1.1 De vier kernthema's

Compassie (thema 1)

Nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip

In Missiehuis Vrijland ervaren de bewoners en kloosterlingen compassie door nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip van de medewerkers tijdens de zorg- en dienstverlening die gebaseerd is op de zorgvisie en de waarden van de organisatie. Zorgverleners voldoen aan de gestelde eisen zoals empathie, inlevingsvermogen, kennis en communicatieve vaardigheden.

In Missiehuis Vrijland kent iedere zorgmedewerker de levensgeschiedenis van de bewoner en de kloosterling. De medewerkers van de facilitaire diensten kennen de bewoners en kloosterlingen ook goed en houden steeds rekening met de omgangsvormen die de kloosterlingen en bewoners gewend zijn.

Missiehuis Vrijland is een kleinschalig klooster met een eigen ritme en dagindeling. De omgangsvormen zijn respectvol en worden mede bepaald door de mogelijkheden en beperkingen van de bewoners en kloosterlingen. Er is steeds een respectvolle omgang en goede samenwerking met familieleden.

De thema's: nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip zijn in 2018 toegepast en zijn volledig tot hun recht gekomen.

Uniciteit (thema 2)

Gezien worden in persoonlijke context, eigen identiteit

In Missiehuis Vrijland ervaart de bewoner en kloosterling uniciteit door de mensgerichte benadering, waarin de bewoner en de kloosterling wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet met een eigen identiteit. Zorgverleners voldoen aan de gestelde eisen en kennen het levensverhaal, de persoonlijke wensen en behoeften van de bewoners en kloosterlingen hebben aandacht voor hun naasten en volgen professionele richtlijnen.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 10 van 41 |

Kloosterlingen en bewoners van Missiehuis Vrijland zijn authentiek en uniek. Uniciteit is een deel van hun zijn. Het zijn allemaal missionarissen die een leven lang hebben gewerkt om de medemens in moeilijke omstandigheden op vele plaatsen in de wereld te helpen en te ondersteunen. De medewerkers van Missiehuis Vrijland zijn gewend om met deze unieke mensen om te gaan en goed te verzorgen en te verplegen. In Missiehuis Vrijland wonen naast de missionarissen van Mill Hill ook zusters van de Congregatie van Cisterciënzers Trappistinnen. Ook deze zusters zijn unieke en authentieke mensen die zich hebben ingezet voor de medemens in de wereld.

De missionarissen van Mill Hill die buiten Oosterbeek wonen, kunnen steeds op een beroep doen op opvang en zorg- en dienstverlening in Missiehuis Vrijland. Het klooster staat open voor Mill Hillers die nog in de wereld als missionaris actief zijn.

In Missiehuis Vrijland is voor de kloosterlingen en bewoners naast het kloosterleven ook ruimte om jezelf te zijn en er is volledige zelfregie. Het activiteiten aanbod bestaat deels uit de vaste rituelen van het kloosterleven en daarnaast zijn er vele activiteiten en hobby's die gezamenlijk of individueel kunnen worden beoefend of plaatsvinden.

De thema's: persoonlijke context, eigen identiteit zijn in 2018 toegepast en zijn volledig tot hun recht gekomen.

Autonomie (thema 3)

Eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden ook bij zorg in laatste levensfase

Autonomie heeft de bewoner en kloosterling in Missiehuis Vrijland ervaren door het voeren van regie over het eigen leven en welbevinden, ook in de laatste levensfase. Zorgverleners voldoen aan de gestelde eisen en laten zich primair leiden door de wensen van de bewoner en kloosterling, bevorderen zelfsturing en wegen met de bewoner en kloosterling en hun naasten mogelijke veiligheidsrisico's af.

Er wordt met bewoners en/of kloosterlingen gesproken over zingeving, levensplezier en opvattingen over keuzes en kwaliteit van leven in de laatste levensfase. Bij alle bewoners van Missiehuis Vrijland zijn afspraken gemaakt rondom zorg in de laatste fase en bijzondere zorg bij overlijden is vastgelegd. De afspraken worden altijd vastgelegd en periodiek geëvalueerd met direct betrokkene en behandelteam en waar nodig en/of gewenst verwanten.

De thema's: Eigen regie over leven, persoonlijk welbevinden en zorg in laatste levensfase zijn in 2018 toegepast en zijn volledig tot hun recht gekomen.

Zorgdoelen (thema 4)

Afspraken over en inspraak bij doelen t.a.v. zorg, behandeling en ondersteuning

Zorgdoelen zijn in Missiehuis Vrijland in het verslagjaar gerealiseerd op basis van vastgelegde afspraken en inspraak van de bewoner ten aanzien van de zorg, behandeling en ondersteuning. Afspraken zijn vastgelegd in het zorgleefplan. De bewoner heeft binnen 24 uur na opname de beschikking over een voorlopig zorgleefplan op basis van een eerste intake. De bewoner heeft binnen 6 weken na opname een zorgleefplan dat is opgesteld door een niveau 3 zorgverlener. Multidisciplinaire samenwerking is uitgangspunt in de zorg- en dienstverlening.

In Missiehuis Vrijland wordt veel aandacht besteed aan de belangrijke levensdomeinen. Het zorgleefplan wordt binnen 24 uur na opname opgesteld met informatie over de medicatie, het dieet, de primaire hulpvraag. Er wordt een eerste contactpersoon toegewezen en er worden afspraken gemaakt over het handelen bij calamiteiten.

De huisarts en indien nodig de Specialist Ouderen Geneeskunde worden betrokken bij de zorg- en behandeling en waar nodig aangevuld met andere geneeskundigen en paramedische behandelaars. De praktische vertaling van het zorgplan wordt uitgewerkt in een zorgkaart die meegaat met de zorgverlener die de uitvoerende hulp verzorgd. Binnen 6 weken wordt het zorgplan compleet gemaakt en ter ondertekening aangeboden aan bewoner of diens wettelijke vertegenwoordiger.

De opname en het opstellen van het eerste zorgleefplan wordt uitgevoerd door een EVV-er. Na vaststelling definitief zorgplan(binnen 6 weken) blijft de bewoner gekoppeld aan een EVV-er, waarbij de teamleider zorg op de achtergrond verantwoordelijkheid blijft dragen voor de kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 11 van 41 |

Vervolgens wordt het zorgleefplan periodiek multidisciplinair geëvalueerd en besproken met bewoner en /of mantelzorger en eerste contactpersoon. Alle bewoners hebben een door bewoner of eerste contactpersoon ondertekend zorgplan.

De thema's: Afspraken over en inspraak bij doelen t.a.v. zorg, behandeling en ondersteuning zijn in 2018 toegepast en zijn volledig tot hun recht gekomen.

Vakbekwaamheid, leren en samen leren

Medewerkers zorgteam

In Missiehuis Vrijland is in het verslagjaar 2018 aandacht besteed aan het bevoegd en bekwaam houden van de medewerkers. Medewerkers volgen het interne scholingsbeleid en worden hierop intern getoetst. De bekwaamheid van medewerkers wordt ook getoetst in de interne en externe HKZ audits.

Elke zorgmedewerker beschikt over een eigen Big-paspoort, waarin wordt aangegeven voor welke handelingen de medewerker bevoegd en bekwaam is. Het Big-paspoort richt zich met name op de verpleegtechnische beroepsvaardigheden.

In Missiehuis Vrijland wordt een beleid gevoerd om de afbouw van de activiteiten, gericht op de uiteindelijke sluiting van Missiehuis Vrijland, geleidelijk en verstandig te laten plaatsvinden. De afbouw vindt plaats door het overlijden van bewoners en kloosterlingen en resulteert in een kleinere groep bewoners met een zorgindicatie. De werkzaamheden voor het zorgteam zullen hierdoor gericht worden op een kleiner aantal bewoners. De formatie van de teams wordt vervolgens aangepast aan de werkzaamheden die overblijven.

In het verslagjaar bestaat het team zorg uit 1 verpleegkundige, 5 eerstverantwoordelijk verzorgenden IG, 10 verzorgenden IG en 3 helpenden zorg. Er zijn geen leerling verzorgenden in Missiehuis Vrijland. Het team zorg bestaat uit 19 medewerkers. Voor medewerkers op niveau 2 en 3 met lange dienstverbanden is er in 2018 een scholingsprogramma gerealiseerd gericht op communicatieve vaardigheden, hoe om te gaan met kern domeinen zorg, PG zorg inclusief BOPZ aspecten, aanbieden passende zorg, voedingsbeleid, ethische vraagstukken en morele dilemma's. In 2018 is er nauwelijks verloop geweest. Wel zijn enkele teamleden met pensioen gegaan. Er zijn in 2018 geen vacatures voor zorgmedewerkers ontstaan. Het zorgteam bestond in 2018 uit de volgende medewerkers:

Zorgteam:

- Teamleider (Verpleegkundige)
- Eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV)
- Verzorgende IG
- Helpende
- Verpleegkundige buiten kantooruren en in het weekend (24 uren bereikbare dienst)

Medisch paramedisch team:

Behandeldiensten worden gezien de kleinschaligheid van Missiehuis Vrijland ingehuurd bij een regionaal werkende zorgaanbieder (Zinzia Zorggroep).

- Huisarts
- Specialist ouderengeneeskunde
- (GZ-) psycholoog
- Fysiotherapeut
- Ergotherapeut
- Logopedist
- Diëtist

In hoofdstuk 6 wordt bij punt 6.2 een nadere toelichting over de verschillende functies gegeven.

Andere betrokkenen (overige disciplines, naasten, vrijwilligers en informele zorg)

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 12 van 41 |

Medewerkers team facilitair

Het team facilitair zorgt voor de schoonmaakwerkheden in Missiehuis Vrijland. De ondersteuning wordt geleverd door huishoudelijk medewerkers. Het team facilitair verzorgt ook de maaltijden die door een regionale zorginstelling worden geleverd. Missiehuis Vrijland heeft geen eigen keuken. Het team facilitair draagt ook zorg voor de receptie die van maandag tot en met vrijdag van 8-16 uur beschikbaar is. In het weekend neemt de verpleging de receptiefunctie over en bedient de deur voor bezoekers. Het team facilitair draagt zorg voor de linnen- en was service voor de bewoners. Het platgoed wordt uitbesteed.

Alle medewerkers van het team facilitair kennen de bewoners en kloosterlingen en zijn in staat om aan te sluiten bij de persoonlijke wensen en behoeften van de bewoner.

Mantelzorgers en familieleden

De kloosterlingen en bewoners in Missiehuis Vrijland zijn elkaars mantelzorgers. De zorg voor elkaar is een belangrijk uitgangspunt in de kloostergemeenschap. Er was in 2018 een externe mantelzorgers actief in Missiehuis Vrijland. De kloosterlingen en bewoners hebben geen partners, maar wel familieleden, vrienden en bekenden waarmee intensieve contacten bestaan.

In Missiehuis Vrijland wordt geen actief vrijwilligersbeleid gevoerd, omdat de kloostergemeenschap een bijzondere gemeenschap is, waar andere gewoonten en principes gelden dan in een regulier verpleeg- of verzorgingshuis.

Lerend netwerk

Missiehuis Vrijland maakt deel uit van het lerend netwerk van Icare. Missiehuis Vrijland participeert ook in het netwerk van Icare Intramuraal Drenthe en implementeert hiermee kwaliteitsprojecten van dit netwerk, zoals het Kwaliteitsplan en het Kwaliteitsverslag. Missiehuis Vrijland participeert ook in het leernetwerk van Espria. Espria geeft bijvoorbeeld richtlijnen voor perioderapportages en Missiehuis Vrijland stelt de perioderapportages 4M-8M-12 M op conform deze richtlijnen.

Missiehuis Vrijland heeft in 2018 geen overleg gevoerd met Insula Dei in Arnhem en met Zinzia in Renkum in het leernetwerk. Er is na overleg in 2017 vastgesteld dat het deelnemen aan een regionaal leernetwerk geen meerwaarde heeft ten opzichte van de aanwezige leernetwerken van Icare en Espria. Missiehuis Vrijland heeft wel in 2018 samengewerkt met Zinzia, Insula Dei en Vilente in het regionale werkgebied.

Conclusie Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Indicatoren en resultaten

In 2018 is aandacht besteed aan ontwikkeling van persoonlijk leiderschap en de contextanalyse 2019 is opgesteld.

- De vier kernthema's zijn toegepast en zijn volledig tot hun recht gekomen
- Vakbekwaamheid, leren en samen leren zijn toegepast en volledig tot hun recht gekomen
- Er is goed geparticipeerd en samengewerkt in de leernetwerken van Icare en Espria
- De medewerkers van het zorgteam voldoen aan alle kwaliteitseisen en hebben goed samengewerkt
- Er is een Kwaliteitsplan 2019-2021 opgesteld en een meerjarenbegroting 2019-2021 opgesteld
- Het kwaliteitsplan en de meerjarenbegroting is geacordeerd door Menzis (zorgverzekeraar)

Acties voor 2019

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning continueren op het huidige niveau en een geleidelijke en verstandige afbouw van zorg- en dienstverlening in samenwerking met de Congregatie Raad realiseren.
- Kwaliteitsplan 2019-2021 en begroting 2019-2021 realiseren

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 13 van 41 |

2 WONEN & WELZIJN

Wonen en welzijn wordt in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg toegelicht en gaat over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg- en dienstverlening aandacht hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van bewoners en hun naasten en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen hiervan. In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg wordt het onderwerp "Wonen en welzijn" met behulp van vijf thema's toegelicht. De thema's zijn: zingeving, zinvolle tijdsbesteding, een schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort. Hieronder wordt ingegaan op de ontwikkelingen die in 2018 hebben plaatsgevonden.

2.1 De vijf kernthema's

THEMA 1 – Zingeving

Aandacht en ondersteuning van levensvragen

In het verslagjaar 2018 is aandacht besteed aan zingeving. Zingeving is heel belangrijk in Missiehuis Vrijland. Zingeving wordt aangeboden in het kloosterleven van Missiehuis Vrijland dat bestaat uit eigen rituelen, een specifieke dagindeling, vieringen en kerkdiensten. Bij zingeving gaat het om aandacht en ondersteuning bij levensvragen. In Missiehuis Vrijland is de rector aanspreekpunt voor de kloosterlingen en geeft hij gericht aandacht en begeleiding aan alle bewoners en kloosterlingen. Er is in Missiehuis Vrijland vanuit het zorgteam en de rector, maar ook onderling tussen de kloosterlingen aandacht voor verlies van functie, eenzaamheid, rouw, depressie, ouderdom en invulling van de laatste levensfase. De rector is beschikbaar voor geestelijke verzorging en ondersteuning.

Het zorgteam heeft in het verslagjaar ook aandacht besteed aan zingeving door levensvragen te bespreken en indien nodig door te verwijzen naar de rector die in de kloostergemeenschap hiervoor het aanspreekpunt is.

In Missiehuis Vrijland is in het verslagjaar verder actief gewerkt aan zingeving in de vorm van zang, muziek en bewegen. Activiteiten zijn ondersteund en verzorgd door bewoners en kloosterlingen en medewerkers.

Het thema: Zingeving is in 2018 toegepast en is volledig tot zijn recht gekomen.

THEMA 2 - Zinvolle dagbesteding

Aandacht en ondersteuning van activiteiten die voor de bewoner het leven de moeite waard maken

In het verslagjaar is aandacht besteed aan een zinvolle dagbesteding en aandacht en ondersteuning bij levensvragen. Bij zinvolle tijdsbesteding gaat het om activiteiten die voor de cliënt het leven de moeite waard maken.

In Missiehuis Vrijland is zinvolle tijdsbesteding een vast onderdeel in het dagelijks ritme van het kloosterleven. Het samen ontbijten, de dagelijkse eucharistie viering, het gezamenlijk koffiedrinken en het gezamenlijk eten, wordt gecombineerd met gezellige en feestelijke gebeurtenissen, zoals Kerstfeest, Pasen, Hemelvaart, Pinsteren, maar ook het jaarfeest van Mill Hill en het jaarlijkse feest voor de jubilarissen. Er zijn elke maand activiteiten die georganiseerd worden. De kloostergemeenschap draagt zorg voor een gevarieerd aanbod van activiteiten (groepsgewijs en individueel) dat door de medewerkers ondersteund wordt.

In Missiehuis Vrijland is het aanbod van activiteiten opgenomen in een maandprogramma. De activiteiten zijn toegespitst op het kloosterleven en op belangrijke katholieke feestdagen en activiteiten vanuit de congregatie zoals Jubileumdag. Er hebben in het verslagjaar veel gezellige activiteiten plaatsgevonden, zoals de verschillende gezamenlijke barbecues in de kloostertuin, de gezamenlijke viering van alle verjaardagsfeesten die steeds samen worden gevierd met de bewoners en kloosterlingen en de katholieke feesten die elk jaar gevierd worden, maar ook de jubileumdag. Er is veel aandacht voor gezond bewegen en dat is ook een feest.

Het thema: Zinvolle dagbesteding is in 2018 toegepast en is volledig tot zijn recht gekomen.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 14 van 41 |

THEMA 3 - Schoon en verzorgd lichaam & kleding

Aandacht en ondersteuning van persoonlijke verzorging

Schoon en verzorgd lichaam en kleding richt zich op aandacht en ondersteuning van de persoonlijke verzorging. In Missiehuis Vrijland kunnen bewoners en kloosterlingen naar eigen wens en behoefte de dagelijkse persoonlijke verzorging en verzorgde kleding ontvangen.

In het zorgplan van de bewoners en kloosterlingen zijn afspraken gemaakt over de gewenste ondersteuning bij persoonlijke verzorging, inzet hulpmiddelen en verzorging van de kleding. Indien er sprake is van beperkte zelfzorg of lichte verwaarlozing zijn in goed overleg afspraken gemaakt om te komen tot minimale afspraken op het gebied van een gezond en rein lichaam.

In werkoverleggen is aandacht besteed aan zelfregie en zelfbeschikking, maar er worden ook grenzen gesteld in de vorm van overleg met de bewoner als er sprake is van zelfverwaarlozing en/of een negatieve presentatie naar de medebewoners of de leefomgeving binnen Missiehuis Vrijland. Missiehuis Vrijland beschikt over een eigen wasserij voor persoonsgebonden goed.

Het Thema: Aandacht en ondersteuning bij persoonlijke verzorging is in 2018 toegepast en is volledig tot zijn recht gekomen.

THEMA 4 - Familieparticipatie & inzet vrijwilligers

Ruimte bieden aan de rol van mantelzorgers en afbakening van de inzet van vrijwilligers

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers richt zich op ruimte bieden aan de rol van mantelzorgers en over de afbakening van de inzet van vrijwilligers. In Missiehuis Vrijland wonen kloosterlingen die geen kinderen hebben en ook niet getrouwd zijn geweest. Door de hoge leeftijd van de kloosterlingen zijn de familieleden ook op hoge leeftijd of inmiddels overleden.

Kloosterlingen zijn elkaars naasten en zij helpen en ondersteunen elkaar in de vele dagelijkse activiteiten. De inzet van vrijwilligers is hierdoor bewust beperkt. In Missiehuis Vrijland waren in het verslagjaar twee vrijwilligers actief. Het beleid rond participatie van familie en vrijwilligers is omschreven in een document. De bijzondere gedragsregels van het klooster zijn omschreven door de kloosterorde. De rector speelt een belangrijke rol in het leven van de kloosterlingen. Missiehuis Vrijland volgt het familieparticipatie- en vrijwilligersbeleid van Icare.

In Missiehuis Vrijland is er geen coördinator vrijwilligers. In Missiehuis Vrijland is ook een terughoudend beleid ten aanzien van externe mantelzorgers, omdat kloosterlingen elkaars mantelzorger zijn. De rector en vice-rector vervullen ook een bijzondere rol in de ondersteuning van de kloosterlingen en bewoners.

Het Thema: Familieparticipatie & inzet vrijwilligers is toegepast en is volledig tot zijn recht gekomen.

THEMA 5 - Wooncomfort

Gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting

In Missiehuis Vrijland gaat het bij wooncomfort om gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting. Missiehuis Vrijland bestaat uit een klooster met een mooie binnentuin met vijver en een nieuwbouw met een ruim atrium. In beide gebouwen zijn eenpersoonskamers met een keuken, doucheruimte met toilet, een zit- en slaapkamer. Beide gebouwen verkeren in een uitstekende staat van onderhoud. De eenpersoonskamers hebben een oppervlakte van 50 m².

Het klooster beschikt over een aantal grote gezamenlijke ruimten zoals de bibliotheek, het restaurant, de eetzaal, de grote zaal voor samenzijn, activiteiten en bijeenkomsten, een kapel en een atrium in de nieuwbouw. Het wooncomfort in Missiehuis Vrijland gaat uit van gastvrijheid, heerlijke maaltijden, goede schoonmaak en een inrichting die volledig aansluit bij de doelgroep. Het kloosterleven is het uitgangspunt. De inrichting van de

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 15 van 41 |

woonomgeving is aangepast aan alle zorg- en ondersteuningsbehoeften. Er zijn mooie privéruimten, recreatieruimten, gebedsruimten, buitenruimten en verkeersruimten. Alle eenpersoonskamers zijn schoon en kunnen naar eigen wens ingericht worden. Het eten voldoet volledig aan de wensen van de cliënten.

De bewoners hebben in het cliënttevredenheidsonderzoek in 2018 aangegeven dat zij zeer tevreden zijn over de maaltijden in Missiehuis Vrijland.

In Missiehuis Vrijland worden onder de voorwaarden van het beleid van de congregatie in beperkte mate huisdieren toegestaan. Zo zijn er twee katten die zorgen voor veel plezier. Ook is er in de binnentuin van het klooster een mooie visvijver met bijzondere vissen en zijn er twee volières met vogeltjes. De huisdieren worden door de kloosterlingen verzorgd. In Missiehuis Vrijland zijn er meerdere ruimtes waar men zich alleen of met een kleine groep kan terugtrekken voor eigen activiteiten, zoals een oefenkamer, muziekkamer en meerdere bibliotheken.

In Missiehuis Vrijland zijn in 2018 concrete plannen ontwikkeld over het gebruik van het vastgoed in de toekomst. De plannen zijn besproken met de Gemeente Oosterbeek en hebben geleid tot een schetsontwerp voor de toekomst. Het schetsontwerp is aangevuld met een brochure over de locatie en is te koop aangeboden aan de markt van ontwikkelaars.

Het thema: Gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting zijn in 2018 toegepast en zijn volledig tot hun recht gekomen.

2.2 Vakbekwaamheid, leren en samen leren

Medewerkers

In het verslagjaar is in Missiehuis Vrijland aan de thema's vakbekwaamheid, leren en samen leren aandacht besteed door scholing aan zorgmedewerkers, zodat zij bevoegd en bekwaam de zorg kunnen verlenen.

In Missiehuis Vrijland is in het kader van brandveiligheid in 2018 veel aandacht besteed aan de brandveiligheid van het gebouw, brandmeld- en brandontruimingsinstallatie en de BHV training. De brandmeld- en brandontruimingsinstallatie zijn in 2018 geïnspecteerd door R2B inspectie en beide installaties zijn goedgekeurd. Er zijn twee certificaten uitgereikt. In 2018 zijn de BHV medewerkers getraind in bedrijfshulpverlening. In 2018 is ook de BHV organisatie geoptimaliseerd. De BHV organisatie voldoet aan de eisen van de brandveiligheidsadviseurs van de GGZ Drenthe.

Lerend netwerk

Een lerend netwerk is ontwikkeld met Icare Intramuraal Drenthe en Espria en wordt niet verder uitgebreid in verband met de sluiting van Missiehuis Vrijland.

Conclusie Wonen en Welzijn

Indicatoren en resultaten

In 2018 is aandacht worden besteed aan het ontwikkelen van een vastgoedplan door de Congregatie Raad en een geleidelijke en verstandige afbouw van de organisatie van Missiehuis Vrijland.

- Vastgoedplan is ontwikkeld en aangeboden aan de markt
- Geleidelijke en verstandige afbouw heeft plaatsgevonden
- De 5 kernthema's zijn toegepast en zijn volledig tot hun recht gekomen

Acties voor 2019

- Vastgoedplan realiseren
- 5 Kernthema's continueren
- Geleidelijke en verstandige afbouw van zorg- en dienstverlening

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 16 van 41 |

3 VEILIGHEID

Het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg benoemt bij het thema "basisveiligheid" vijf zorginhoudelijke veiligheidsthema's. Hierbij gaat het om medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen en preventie van acute ziekenhuisopname.

Het vijfde thema richt zich op het voorkomen van gezondheidsrisico's door het gebruiken van een kwaliteitsmanagementsysteem, kwaliteitsvisitaties, incidentenmeldingen en het gebruik van commissies, het veilig gebruiken van hulpmiddelen, brandveiligheid, voedselveiligheid en drinkwaterveiligheid, een veilige werkomgeving en gebouw, maar ook voorkomen van klachten en gebruik maken van inspraak.

De vijf kernthema's

THEMA 1 – Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid en gebruik antipsychotica en antibiotica.

In het verslagjaar 2018 heeft Missiehuis Vrijland zich ingezet voor optimale medicatieveiligheid met een verantwoord en geïndiceerd gebruik van antipsychotica en antibiotica. Er is steeds zorgvuldig gehandeld bij het voorschrijven, bestellen, beheren, controleren en verstrekken van medicijnen. Missiehuis Vrijland heeft hierbij de beschikbare protocollen van het medicatiebeleid goed gevolgd.

Missiehuis Vrijland heeft de Wet Big als uitgangspunt gehanteerd voor het regelen van de verantwoordelijkheden bij de geneesmiddelenvoorziening. In Missiehuis Vrijland is de huisarts verantwoordelijk en de specialist ouderengeneeskunde adviserend bij het voorschrijven van de medicatie. De medicatie wordt steeds op recept besteld bij de apotheek. De apotheek is verantwoordelijk voor de veiligheid van de medicatie tot aan de levering aan Missiehuis Vrijland.

Na aflevering van de medicatie aan Missiehuis Vrijland is de medicatieveiligheid bewaakt door de verzorgenden en de teamleider zorg in samenspraak met de huisarts en de specialist ouderengeneeskunde. Bij elke medicatieverstrekking heeft een verzorgende gecontroleerd of het de juiste medicatie betreft in de juiste dosering. Hierna is de medicatie door de verzorgende IG aan de bewoners verstrekt. Alle handelingen rond medicatie zijn afgetekend in de toedienlijsten.

Het geneesmiddelengebruik is periodiek geëvalueerd in de zorgplanbesprekingen met de behandelend huisarts en voor de bewoners met een indicatie in het kader van de Wet Langdurige Zorg ook met de specialist ouderengeneeskunde in het Multidisciplinaire Overleg (MDO). Indien de medicatie op verzoek van de huisarts of specialist ouderengeneeskunde is aangepast, dan wordt een mutatieformulier naar de apotheek gestuurd. De apotheek heeft de aanvragen gecontroleerd en de voorgeschreven medicatie geleverd.

Er is voor alle bewoners en kloosterlingen een tweejaarlijks medicatiereview met de apotheker uitgevoerd om na te gaan of medicatie kan worden verminderd of veranderd. In Missiehuis Vrijland heeft deze tweejaarlijkse review bij 100 % van de bewoners plaatsgevonden. Hierbij is specifiek aandacht besteed aan het verminderen van het gebruik van psychofarmaca en het verantwoord gebruik van antibiotica.

Missiehuis Vrijland heeft er in 2018 naar gestreefd om het gebruik van antipsychotica te beperken. Missiehuis Vrijland maakt gebruik van ATC /DDD codes. ATC/DDD staat voor (Anatomisch, Therapeutisch, Chemische Classificatie met gedefinieerde dagdoses. De huisarts en de apotheker hebben twee jaarlijks overleg over de geneesmiddelenvoorziening en eventuele wijzigingen worden besproken met de bewoner en de teamleider zorg.

Missiehuis Vrijland heeft er in 2018 naar gestreefd om het gebruik van antibiotica te beperken. Antibiotica staat in de risicosignalering en is besproken in het MDO. Missiehuis Vrijland maakt ook bij antibiotica gebruik van ATC /DDD codes. ATC/DDD staat voor Anatomisch, Therapeutisch, Chemische Classificatie met gedefinieerde dagdoses. De geneesmiddelencommissie heeft op basis van deze codes overleg gevoerd en het medicatiegebruik en het antibiotica beleid aan de hand van rapportages van de apotheker op ATC niveau per bewoner geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 17 van 41 |

De medische zorg rond medicatieveiligheid is in 2018 gericht op het bevorderen van de kwaliteit van leven, het behoud van de kwaliteit van leven en het herstel van de gezondheid. In Missiehuis Vrijland is er naast aandacht voor medicinale zorg ook veel aandacht voor medische en verpleegkundige begeleiding bij ziekte en sterven.

Missiehuis Vrijland registreert incidenten die betrekking hebben op het gebruik van medicatie via de MIC registratie. In 2018 zijn er 11 MIC meldingen geweest die betrekking hebben op medicatie. In 2017 waren er 9 MIC meldingen over medicatie bij bewoners met een indicatie. Geen van de incidenten heeft kwalijke gevolgen gehad. 4 van de 11 incidenten in 2018 zijn veroorzaakt door de apotheek.

De medicatie reviews zijn in Missiehuis Vrijland in 2018 tweejaarlijks uitgevoerd. Belangrijke conclusies over 2018 zijn:

- Het gebruik van medicatie is periodiek geëvalueerd in het multidisciplinair overleg
- Het gebruik van medicatie is bij verandering van gedrag steeds besproken
- Het gebruik van medicatie is bij verandering van het ziektebeeld steeds besproken
- Het gebruik van medicatie is op verzoek van de cliënt is steeds besproken
- Medicatiefouten zijn steeds verwerkt in Mic-meldingen.
- Mic meldingen zijn steeds besproken in de Mic commissie en in het MDO

Het gebruik van psychofarmaca is in 2018 bijgehouden en hieronder treft u een overzicht aan van het gebruik:

| Psychofarmaca | Bewoners 2018 |
|---|----------------------|
| Continu gebruik psychofarmaca | 6 |
| Gemiddeld aantal bewoners | 18 |
| Percentage bewoners met gebruik psychofarmaca | 33% |

Het gebruik van antibiotica is in 2018 bijgehouden en hieronder treft u een overzicht aan van het gebruik:

| Antibiotica | Bewoners 2018 |
|---------------------------|----------------------|
| Gebruik antibiotica | 4 |
| Gemiddeld aantal bewoners | 18 |
| Percentage bewoners | 22% |

Conclusie medicatieveiligheid

Indicatoren en resultaten

Het medicatieveiligheidsbeleid functioneert goed. De samenwerking tussen de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde, de apotheker en de teamleider zorg functioneert goed. Het gebruik van psychofarmaca en antibiotica wordt steeds geëvalueerd. Het gebruik is beperkt en geïndiceerd. Er hebben in 2018 geen ernstige incidenten met medicatie in plaatsgevonden.

- Gebruik psychofarmaca en antibiotica is beperkt en geïndiceerd
- Er zijn incidenten gemeld rond medicatieveiligheid
- Er zijn geen ernstige incidenten gemeld
- Het geneesmiddelengebruik is geëvalueerd in het MDO en de geneesmiddelencommissie

Acties 2019

Continueren van het huidige medicatieveiligheidsbeleid. Het continueren van gericht gebruik van psychofarmaca en antibioticabeleid.

| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
|--|-------------|---------------|
| | Verslagjaar | :2018 |
| | Status | : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie | : 2019 (juli) |
| | Pagina | : 18 van 41 |

THEMA 2 – Decubituspreventie

In Missiehuis Vrijland is in het verslagjaar veel aandacht besteed aan decubitus preventie. Hierbij is gebruik gemaakt van het risico-inventarisatieformulier decubitus. De formulieren zijn ingevuld door de verzorgenden. Er is gescreend op het gewicht, incontinentie, bedlegerigheid en immobiliteit.

Het formulier en de inschatting van het risico van decubitus zijn gebruikt als belangrijke aandachtspunten bij observatie en zorgplanbesprekingen. De resultaten zijn besproken met alle betrokken disciplines. De monitoring van decubitus heeft twee keer per jaar plaatsgevonden.

| Decubituspreventie | Bewoners |
|-----------------------------------|-----------------|
| Aantal bewoners met decubitus | 0 |
| Gemiddeld aantal bewoners | 18 |
| Percentage bewoners met decubitus | 0% |

Opmerkingen:

In Missiehuis Vrijland zijn de afgelopen jaren goede resultaten bereikt in het voorkomen van decubitus. Hierbij heeft de aandacht voor het vroegtijdig signaleren van risico's op decubitus een belangrijke rol gespeeld. In de laatste 30 dagen van 2018 is er bij geen bewoners sprake van decubitus.

Conclusie decubituspreventie

Indicatoren en resultaten

Decubituspreventie functioneert goed. Er zijn geen bewoners met decubitus geweest in 2018.

- De risico-inventarisatie formulieren voor gewicht, incontinentie, bedlegerigheid en immobiliteit zijn goed ingevuld en werken goed.

Acties 2019

Acties: Continueren huidige decubituspreventie beleid.

THEMA 2A – Mondhygiëne en preventie van mondproblemen

In Missiehuis Vrijland is in het verslagjaar veel aandacht besteed aan mondhygiëne en preventie van mondproblemen.

Actie 2019

- Continueren van huidige mondhygiëne beleid.

THEMA 3 - Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

In Missiehuis Vrijland is in het verslagjaar 2018 aandacht besteed aan vrijheid beperkende middelen (VBM) zoals verpleegdeken, jumpsuit en hansop. Deze vrijheid beperkende middelen worden in Missiehuis Vrijland niet gebruikt.

Het beleid in Missiehuis Vrijland is er op gericht om vrijheid beperkende middelen zo veel mogelijk te vermijden. Indien vrijheid beperkende middelen worden gebruikt, geschiedt dit uitsluitend met instemming van de bewoner. Vrijheid beperkende middelen die incidenteel met instemming van de bewoner gebruikt worden zijn sensorbewaking of een bedhek. Indien dit plaatsvindt, wordt dit gerapporteerd in het zorgdossier. In het MDO

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 19 van 41 |

is maandelijks aandacht besteed aan het gebruik van vrijheid beperkende maatregelen. Missiehuis Vrijland gebruikt hiervoor een evaluatieformulier In het zorgdossier. Vrijheid beperkende maatregelen worden altijd vastgelegd conform de richtlijnen in het protocol vrijheid beperkende maatregelen.

| Vrijheid beperkende middelen | Bewoners |
|--|----------|
| Gebruik van vrijheid beperkende middelen | 4 |
| Gemiddeld aantal bewoners | 18 |
| Percentage bewoners vrijheid beperkende middelen | 0% |

Conclusie gebruik van vrijheid beperkende middelen

Indicatoren en resultaten

De richtlijnen voor vrijheid beperkende middelen functioneren goed. Er zijn 4 bewoners die op verzoek of met instemming een vrijheid beperkend middel hebben gebruikt.

Acties 2019

Acties: Continueren terughoudend beleid vrijheid beperkende middelen.

THEMA 4 - Preventie acute ziekenhuisopname

Het beleid van Missiehuis Vrijland is gericht op een zo optimaal mogelijke bijdrage aan de gezondheid en het welbevinden van de bewoners. De bewoner kan rekenen op adequate gezondheidsbescherming en bevordering, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes. Missiehuis Vrijland streeft er ook naar om acute ziekenhuisopnamen te voorkomen.

Missiehuis Vrijland heeft zorg gedragen voor individuele invulling van de zorg- en dienstverlening en een vakbekwame uitvoering op elk van de bovengenoemde onderwerpen. Deze invulling is gebaseerd op de persoonlijke informatie van de bewoner en op de individuele afspraken die met de bewoner zijn gemaakt en in het zorgplan van de bewoner zijn opgenomen.

In Missiehuis Vrijland heeft de huisarts in het verslagjaar de regie gevoerd voor de medische zorg en behandeling van de bewoners. De specialist ouderengeneeskunde adviseert de huisarts over de bewoners met een verpleeghuisindicatie. Na opname voert de huisarts gesprekken met de bewoner over het te voeren medisch beleid. Na het overleg wordt het besproken medisch beleid in het zorgplan vastgelegd. Het vastleggen van afspraken geldt ook voor een behandeling of een opname in het ziekenhuis. De afspraken worden elk half jaar geëvalueerd tijdens de bespreking van het zorgplan.

Preventie van acute ziekenhuisopnamen is in het verslagjaar gerealiseerd door het tijdig herkennen van gezondheidsrisico's. Hiervoor heeft Missiehuis Vrijland gebruik gemaakt van meerdere protocollen, zoals het toepassen van hygiënische maatregelen bij de verzorging van alle bewoners en meer specifiek de bewoners die besmet verpleegd worden in verband met MRSA of een andere multiresistente bacterie, de instructies voor het onderhoud en de inrichting van de kamers die gericht zijn op het voorkomen van vallen en uitglijden, het protocol persoonlijke hygiëne en decubituspreventie, gebits- en mondverzorging, preventie van en monitoring van gewichtstoename en gewichtsafname en andere protocollen zoals voedselbereiding, bewaren van voeding, schoonmaak, gebruik hulpmiddelen en apparatuur.

In Missiehuis Vrijland is in het verslagjaar ook veel aandacht besteed aan valrisico's, verantwoord medicatiegebruik, aandacht voor urineweginfecties en aandacht voor risicobeperking bij een delier. Tevens is er terughoudend beleid gevoerd ten aanzien van het gebruik van antipsychotica en beleid gericht op verstandig antibiotica gebruik. In Missiehuis Vrijland is ook extra aandacht besteed aan symptomen van zwaarmoedigheid en/of neerslachtigheid en indien dit werd gesignaleerd, is dit besproken in het behandelteam en met de huisarts (verzorgingshuisfunctie) en met de specialist ouderengeneeskunde (verpleeghuisfunctie). Dit is geregistreerd in het zorgdossier en de arts heeft zorg gedragen voor diagnostisering en behandeling. In Missiehuis Vrijland is een

| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
|---|--------------------------|---------------------|
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 20 van 41 |

database aangelegd om ongeplande ziekenhuisopnamen te registreren voor analyse en evaluatie. De wens van de bewoner omtrent ziekenhuisopname wordt vastgelegd in het zorgleefplan in overleg met de huisarts.

Conclusie preventie ziekenhuisopname

Indicatoren en resultaten

De richtlijnen voor preventie ziekenhuisopname functioneren goed.

Acties

Acties: Continuëren beleid preventie ziekenhuisopname.

Thema 5 Incidentenmeldingen en gebruik hulpmiddelen

MIC meldingen

In Missiehuis Vrijland zijn incidenten in 2018 laagdrempelig gemeld. Alle meldingen van incidenten zijn door de teamleider zorg gezien en indien nodig zijn acties direct uitgevoerd. De MIC commissie is ieder half jaar bijeen gekomen om de incidenten te bespreken. De Mic commissie heeft van elk overleg een verslag opgesteld. Elk verslag van de MIC commissie is besproken in het teamoverleg.

De meldingen van incidenten zijn conform het beleid van Missiehuis Vrijland besproken in het teamoverleg. De MIC commissie bestaat uit de teamleider zorg, de teamleider facilitair, een verzorgende IG en een medewerker facilitair en de specialist ouderengeneeskunde. 20 meldingen betreffen de valincidenten en 11 meldingen hebben betrekking op de medicatie en 4 meldingen hiervan hebben betrekking op de apotheek. Geen van de meldingen hebben in het verslagjaar geleid tot een ernstig letsel of ernstig letsel tot gevolg.

Overzicht aantal meldingen:

| Missiehuis Vrijland | Aantal MIC meldingen in 2018 | Aantal MIC meldingen in 2017 |
|---------------------|------------------------------|------------------------------|
| Aantal MIC | 33 | 29 |

Het totaal aantal Mic meldingen gestegen van 29 in 2017 naar 33 in 2018.

Overzicht incidenten gespecificeerd:

| Mic meldingen | 2018 | 2017 |
|----------------------------------|------|------|
| Aantal bewoners | 5 | 8 |
| Valincidenten | 20 | 18 |
| Valincident met letsel | 3 | 3 |
| Geaccepteerd valgedrag | 4 | 0 |
| Incident met medicatie | 11 | 9 |
| Met kwalijke gevolgen | 0 | 0 |
| Incident medicatie door apotheek | 4 | 2 |
| Incident scootmobiel | 0 | 0 |
| Incident dwalen | 0 | 1 |
| Incident overig/bed | 0 | 0 |
| Agressie | 0 | 0 |
| Gevaarlijke situaties | 0 | 0 |
| Slikincident | 2 | 1 |
| Overige meldingen | 0 | 0 |

| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
|---|--------------------------|---------------------|
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 21 van 41 |

Toelichting:

Het aantal incidenten met medicijnen is gestegen van 9 incidenten in 2017 naar 11 in 2018. Hiervan zijn 4 incidenten met medicijnen die hebben betrekking op de apotheek. Het aantal meldingen betreffende de apotheek is gestegen van 2 in 2017 naar 4 in 2018. Geen van deze incidenten met medicatie had ernstige gevolgen. Er zijn 2 slikincident geweest in 2018 tegen 1 slikincident in 2017. Er hebben in het verslagjaar ook gesprekken plaatsgevonden met de apotheker over het functioneren van de apotheek.

Conclusie MIC meldingen

Indicatoren en resultaten

Het systeem van Mic meldingen functioneert goed. Het aantal Mic incidenten is licht toegenomen van 29 naar 33. Er zijn geen ernstige incidenten geweest in 2018.

Acties

Acties: Continueren huidige Mic beleid.

Gebruikshulpmiddelen

Alle gebruikshulpmiddelen zijn in 2018 gecontroleerd volgens de norm 3140. De medewerker die de controle heeft uitgevoerd is hiervoor opgeleid.

De bedden en tilliften zijn gecontroleerd door een gespecialiseerd bedrijf gecontroleerd.

THEMA 6 – Omgevingsveiligheid

Omgevingsveiligheid richt zich op een analyse van de omgeving op onveilige factoren en het realiseren van acties om veiligheidsrisico's te beperken.

In Missiehuis Vrijland is in 2018 aandacht beperkt besteed aan omgevingsveiligheid. Missiehuis Vrijland ligt op een heuvel in een bosrijk gebied in de gemeente Oosterbeek. De bebouwde kom van Oosterbeek is nabij en er zijn goede verbindingen via weg en spoor in de directe omgeving. Er zijn in de directe omgeving van Missiehuis Vrijland geen onveilige installaties of bedrijven. Er zijn wel beperkte risico's van tropische regenbuien, blikseminslag en zware stormen die in Nederland incidenteel voorkomen.

Er zijn ook beperkte risico's als nutsvoorzieningen en computerverbindingen uitvallen. Missiehuis Vrijland beschikt over protocollen die gericht zijn op BHV, maatregelen bij brand, ongevallen, bedreiging en overlast, stroomuitval, wateroverlast, ontruiming en crisismanagement. De medewerkers van Missiehuis Vrijland volgen jaarlijks BHV trainingen in combinatie met ontruimingsoefeningen. Protocollen worden conform planning geëvalueerd en indien nodig aangepast.

Missiehuis Vrijland heeft in het verslagjaar de BMI (brandmeldinstallatie) en de BOI (brandontruimingsinstallatie) laten inspecteren en een certificaat ontvangen. Er is in 2015 een RI&E onderzoek uitgevoerd en in het verslagjaar is de Ri&E geactualiseerd door een Arbo voortgangsverslag en een veiligheidsinspectie. Borging van de opvolging van het plan van aanpak vindt plaats door de teamleider zorg en de locatiemanager. De overige periodieke controles van apparatuur en leidingen worden conform richtlijn uitgevoerd. Er is een nieuwe RI&E gepland voor 2019.

Conclusie omgevingsveiligheid

Indicatoren en resultaten

De richtlijnen voor de omgevingsveiligheid functioneren goed.

Acties

Acties: de richtlijnen voor omgevingsveiligheid worden in 2019 geëvalueerd en geactualiseerd.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 22 van 41 |

4 LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het onderwerp leren en werken aan kwaliteit.

4.1 De vijf kernthema's

THEMA 1 – Kwaliteitsmanagementsysteem

1. Algemeen

Missiehuis Vrijland heeft een Beleidsplan Kwaliteit vastgesteld met een horizon tot en met 2019. In dit beleidsplan wordt de visie op kwaliteit beschreven. De lange termijndoelstelling in het beleidsplan kwaliteit richt zich op tevreden bewoners, tevreden medewerkers, hoge kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en het realiseren en onderhouden van een structurele verbetercyclus. Missiehuis Vrijland heeft in 2017 voor 2018 een Kwaliteitsplan opgesteld en heeft eind 2018 een meerjaren kwaliteitsplan 2019-2021 opgesteld conform de wensen van de zorgverzekeraar Menzis.

Missiehuis Vrijland heeft zich in 2018 gericht op het realiseren van goede kwaliteit van de zorg- en dienstverlening door gebruik te maken van het HKZ model (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling Zorgsector). De ontwikkeling en de borging van goede kwaliteit is planmatig aangepakt en toetsbaar geformuleerd.

Het realiseren van een goede kwaliteit van de zorg- en dienstverlening is een belangrijke verantwoordelijkheid van het Managementteam (MT). Het MT werd in 2018 gevormd door de locatiemanager, de teamleider zorg en de teamleider facilitair. Het MT is ondersteund door de kwaliteitsmedewerker en de kwaliteitsfunctionaris van Icare. De leden van het MT en de kwaliteitsmedewerker vormen samen het kwaliteitsmanagementteam (QMT). Het QMT heeft in het verslagjaar elke veertien dagen overlegt over de voortgang en bewaking van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Het QMT heeft zich gericht op het up to date houden van het Kwaliteitshandboek (KHB) waarin alle protocollen zijn opgenomen en bewaakt de voortgang en controle op het kwaliteitsbeleid door de acties te plannen in het register preventieve en corrigerende maatregelen (het P&C register) en deze conform de planning uit te voeren.

Het QMT heeft de resultaten geanalyseerd uit de in- en externe audits, het klant- en het medewerker-tevredenheidsonderzoek, leveranciersbeoordelingen, de analyse van het personeelsbeleid, de uitkomsten van de toetsing op het professioneel handelen, de prestaties van primaire en kritische ondersteunende processen en de mate waarin de zorg- en dienstverlening aan de eisen, behoeften en verwachtingen van de klanten heeft voldaan, de registratie van de afwijkingen, de status van preventieve en corrigerende maatregelen, de acties die zijn voortgekomen uit vorige systeembeoordelingen, de interne en externe veranderingen die van invloed kunnen zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem, de rapportages van de betreffende inspectie en de resultaten van het cliënt veiligheidsbeleid en heeft alle acties die nodig zijn om het kwaliteitsbeleid te laten voldoen aan de eisen die HKZ kwaliteitsmanagementsysteem aan de organisatie stelt, gepland en uitgevoerd. Het QMT heeft ook de afspraken uit het meerjarenbeleid kwaliteit en de doelen die in het Jaarplan bewaakt en uitgevoerd. De protocollen in het KHB zijn in het verslagjaar conform de afspraken geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

Het QMT heeft zich ook gericht op het Kwaliteitskader van de Verpleeghuizen dat vastgesteld is door het Zorginstituut Nederland. Het Kwaliteitskader Verpleeghuizen stelt de centraal. De cliënt beoordeelt of de zorginstelling een goede bijdrage levert aan de kwaliteit van leven van de cliënt. In het kwaliteitskader staat ook het continu werken aan kwaliteit centraal. De zorgverleners en zorgorganisaties werken samen aan verbetering van kwaliteit van de zorg en ondersteuning. Leren en verbeteren is de norm voor goede kwaliteit van zorg. De aandachtspunten uit het Kwaliteitskader Verpleeghuizen zijn in het verslagjaar gevolgd via het P&C register. Het P&C register is periodiek besproken in het QMT.

Het QMT richt zich op preventieve en corrigerende maatregelen uit de systeembeoordeling, de evaluatie van de protocollen en documenten in het kwaliteitshandboek, de aandachtspunten voor en uit de verslaglegging van de interne en externe audit, de aandachtspunten uit de prospectieve risico-inventarisatie, het verbeterregister, het kwaliteitskader verpleeghuiscare, het overzicht van de geplande en uitgevoerde effectmetingen en het kwaliteitsplan en het Jaarplan met kernthema's.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 23 van 41 |

De resultaten van metingen op het gebied van de gerealiseerde kwaliteit, zoals plaatsvindt door de verslaglegging van de in- en externe audits, de CQ-index, de MIC-commissie en Inspectiebezoek zijn in het QMT besproken. Het QMT heeft in het verslagjaar zorg gedragen voor de realisatie van verbeterplannen, plannen van aanpak, voortgangsrapportages en controleert en bewaakt het kwaliteitsmanagementsysteem.

Missiehuis Vrijland heeft in het verslagjaar periodiek een trimesterrapportage 4M-8M-12M en een kwaliteitsrapportage 4M-8M-12M opgesteld voor de directie van Icare en de raad van bestuur van Espria. Deze trimesterrapportages hebben aangetoond dat de organisatie voldoet aan belangrijke eisen op het gebied van kwaliteit, maar ook aan eisen van efficiency en effectiviteit die gesteld zijn door de raad van bestuur van Espria, de directie van Icare, het Bestuur van de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen, de Congregatie Raad van Mill Hill en het MT van Missiehuis Vrijland.

In de systeembeoordeling 2017 (looptijd 1 juli 2017- 1 juli 2018) is onderbouwd dat de organisatie goed heeft gefunctioneerd en dat de voorgenomen doelen zijn gerealiseerd. Hierbij is vastgesteld dat er acties zijn geformuleerd en dat de beoogde resultaten bereikt zijn. Hiervoor zijn voor het verslagjaar meetbare indicatoren vastgesteld.

In de systeembeoordeling zijn ook de effectmetingen beschreven die plaats hebben gevonden om het effect van de inzet van maatregelen en middelen te meten en na te gaan of beleid succesvol is en om de inzet van middelen en maatregelen te toetsen op effectiviteit. De effectmetingen zijn in het verslagjaar uitgevoerd op de belangrijke aandachtspunten die in de systeembeoordelingen zijn benoemd. Hiermee kan worden vastgesteld dat het gewenste effect is bereikt. De effectmetingen zijn vastgesteld, gepland, uitgevoerd en geëvalueerd in het MT en de voortgang is bewaakt in het QMT. De looptijd van de systeembeoordeling is van juli 2017 tot juli 2018.

De beleidscyclus van Missiehuis Vrijland bestaat uit een Kwaliteitsplan met begroting voor het aankomende jaar (1 januari tot en met 31 december van elk jaar) en een jaarrekening met kwaliteitsverslag over dezelfde periode. De jaarrekening en het kwaliteitsverslag worden op 1 juni gedeponereerd. De actiepunten die in juli 2018 zijn opgenomen in de systeembeoordeling worden in 2019 allemaal gerealiseerd.

In Missiehuis Vrijland heeft over 2018 weer een jaarverslag in de vorm van een kwaliteitsverslag gemaakt. Het kwaliteitsjaarverslag levert door haar analyse een belangrijke input voor het Kwaliteitsplan 2019.

Conclusie kwaliteitsmanagementsysteem

Indicatoren en resultaten

Het kwaliteitsmanagementsysteem functioneert goed. In 2018 is het HKZ 2015 certificaat verlengd.

Acties

- Opstellen kwaliteitsverslag en systeembeoordeling
- Effectmetingen inplannen in kwaliteitsagenda
- Verslaglegging effectmetingen registreren in effectmetingenoverzicht
- Continuëren kwaliteitsmanagementsysteem

2. Externe audit

Op 25 en 26 september 2018 heeft Lloyds Register een externe audit uitgevoerd bij Missiehuis Vrijland. Tijdens de externe audit is het kwaliteitssysteem steekproefsgewijs getoetst aan de assessmentcriteria van HKZ VVT 2010 en aan de assessment criteria het HKZ 2015.

In de management samenvatting van de auditor van Lloyds wordt over de externe audit in 2018 de volgende toelichting gegeven:

"Dit bezoek was om vast te stellen of het managementsysteem van Stichting Missiehuis Vrijland voldoet aan de eisen uit de HKZ 2015, zoals uitgevoerd conform het auditplan. Het resultaat van de audit is hieronder Vastgelegd. De organisatie voldoet aan de eisen van de norm binnen het onderwerp/thema van het focusbezoek.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 24 van 41 |

De openstaande Minor NC's zijn adequaat opgevolgd, verificatie is door de organisatie zelf uitgevoerd en bleek effectief. De organisatie is gericht op continu verbeteren om te kunnen voldoen aan de eisen en wensen die de klanten stellen. De organisatie voldoet aan de eisen van de norm binnen het onderwerp/thema van het focusbezoek.

Aandachtsgebieden zijn eigen interne controles aan interne audits overzicht toevoegen, veiligheidsdocument MHV specificeren naar de organisatie, OC onderdeel van Icare maken en praktijktoets bevoegd en bekwaam effectueren.

De auditor was in de nabespreking zeer positief in haar waardering over de gesprekken met de medewerkers en ook erg positief over de kwaliteit van de documenten die tijdens het bezoek zijn voorgelegd.

Missiehuis Vrijland heeft zich in het verslagjaar 2018 gefocust op leren, werken en continu verbeteren. De organisatie richt zich op het voldoen aan de eisen die cliënten stellen, waarbij de organisatie tevens in staat is om te voldoen aan eisen van wet- en regelgeving. De organisatie werkt aan de realisatie van haar beleid, doelstellingen en relevante prestatie indicatoren. Business risico's worden zodanig afgedekt dat de organisatie in staat is om een ononderbroken levering van producten en diensten te garanderen. Het managementsysteem genereert zinvolle en betrouwbare informatie die de organisatie in staat stelt, op feiten gebaseerde, beslissingen te nemen.

Conclusie externe audit

Indicatoren en resultaten

De externe audit bevestigt het goed functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem en de organisatie voldoet aan HKZ VVW 2015.

Acties

- Continueren externe audits

3. Interne audit

Missiehuis Vrijland heeft in juni 2018, ter voorbereiding op de externe audit, een interne audit uitgevoerd. De interne audit is een onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem. De interne audit is een vorm van toetsing en feedback door medewerkers van Icare in samenspraak met de medewerkers van Missiehuis Vrijland.

De medewerkers die een interne audit uitvoeren, hebben hiervoor een Icare Interne Auditor opleiding gevolgd om de interne audits professioneel en adequaat uit te kunnen voeren. Het programma voor de interne audit is in overleg met de afdeling kwaliteit van Icare gepland en gecoördineerd.

De interne audit heeft informatie opgeleverd over het eigen functioneren. Deze informatie is gebruikt om verbeteringen door te voeren. De constatering die zijn opgedaan tijdens de interne audit zijn door de auditoren vastgelegd in een verslag. De interne auditoren rapporteren conform het format 'Resultaten interne audit' de bevindingen die zij tijdens de auditgesprekken hebben gevonden. Naar aanleiding van de rapportages worden door Missiehuis Vrijland verbeter-acties opgesteld en uitgevoerd. Het QMT bewaakt het proces van de verbeterplannen.

De interne audit in Missiehuis Vrijland is in het verslagjaar gericht op hygiëne beleid, context- en stakeholdersanalyse, QMT organisatie en legionella. De interne audit heeft een goede analyse opgeleverd van de sterke punten van Missiehuis Vrijland. De interne auditoren constateerden dat alle gecontroleerde ruimten erg schoon en netjes waren en dat er geen aandachtspunten voor de locatie zijn vastgesteld.

De interne auditoren constateerden ook een hoge tevredenheid van bewoner en medewerker, maar ook de effectiviteit van scholingen/ trainingen, de hoge tevredenheid met de preventiemedewerker, de aanwezigheid van de goede po-spoeler en de mooie voorbeelden van persoonlijk leiderschap. Alle positieve aandachtspunten zijn mooie complimenten die graag zijn doorgegeven aan alle collega's.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 25 van 41 |

Conclusie interne audit

Indicatoren en resultaten

De interne audit bevestigt het goed functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan HKZ 2015.

Acties

- Continueren interne audits
- Contextanalyse en stakeholderanalyse actualiseren voor de interne audit in 2019

4. Risicoanalyse

In 2018 is in het kader van veiligheidsmanagement aandacht besteed aan het onderwerp risicoanalyse. Er is hiervoor een overzicht gemaakt van risico's die het moeilijk kunnen maken om de zorg- en dienstverlening goed te continueren.

Bij aanzienlijke risico's wordt uitgegaan van het langdurig uitvallen van stroom, water of de gasvoorziening, maar ook aan het uitvallen van een belangrijk deel van de medewerkers door Mexicaanse griep en aan het niet meer leveren van medicatie.

De nieuwe normen van HKZ met betrekking tot het veiligheidsmanagement zijn op drie niveau's doorgevoerd:

- Risicoanalyse op procesniveau
- Risicosignalering op cliëntniveau
- Risico-inventarisatie op medewerker niveau (zie hoofdstuk medewerkers)

Risicoanalyse op procesniveau (PRI – Prospectieve Risico-Inventarisatie)

In 2018 is een PRI opgesteld om de risico's te beperken die ontstaan als medewerkers hun functie beëindigen en een nieuwe functie elders betrekken.

Het QMT heeft deze PRI 2017 geëvalueerd en vastgesteld dat uitgangspunten voor de PRI gecontinueerd kunnen worden naar 2018. Het MT heeft de PRI 2018 vervolgens uitgevoerd, omdat concrete acties nodig zijn om er voor te zorgen dat de dienstverlening voor de bewoners goed blijft.

Beheersmaatregelen

Naar aanleiding van de PRI in 2018 zijn er beheersmaatregelen genomen en doelen gesteld op de uitgevoerde aandachtsgebieden.

Risicosignalering op cliëntniveau

In het zorgleefplan zit een individuele risicosignalering per bewoner. Voor alle bewoners is een individuele risicosignalering uitgevoerd die twee maal per jaar wordt geëvalueerd. Alle risico's zijn vertaald in het ZLP naar een probleemveld, doel en actie(s). In 2018 is de mondzorg als extra zorgaandachtspunt gecontinueerd bij de risico-inventarisatie. In 2018 is ook aandacht besteed aan brandveiligheid en HACCP. In 2018 is de PRI geactualiseerd en richt zich op de "kritische processen".

Conclusie risicoanalyse

Indicatoren en resultaten

De risicoanalyse is een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Acties

- Risicoanalyse continueren

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 26 van 41 |

- Pri toekomst actualiseren in 2018

5. Kwaliteitsoverleg (QMT)

In Missiehuis Vrijland heeft in het verslagjaar een tweewekelijks kwaliteitsoverleg (QMT) plaatsgevonden. Het QMT bestaat uit de teamleider zorg, de teamleider facilitair, de kwaliteitsmedewerker en de locatiemanager. In het QMT overleg wordt het kwaliteitsmanagementsysteem inhoudelijk vormgegeven.

Er wordt gewerkt met een kwaliteitsagenda, een overzichtlijst van preventieve en corrigerende maatregelen (P&C register) die tweewekelijks geactualiseerd wordt. In het QMT werken de deelnemers samen aan het goed functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Conclusie kwaliteitsoverleg (QMT)

Indicatoren en resultaten

Het QMT functioneert goed.

Acties

- QMT continueren

THEMA 2 - Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

Het Kwaliteitsplan is opgesteld in samenwerking met cliënten en naasten (CR, (para)medici, verpleegkundigen en verzorgenden). Het wordt jaarlijks geactualiseerd (voor 31 december) en voorafgaand aan de vaststelling voor feedback voorgelegd aan tenminste twee collega-organisaties van het lerend netwerk.

1. Opstellen van het kwaliteitsplan

Het kwaliteitsplan 2018 van Missiehuis Vrijland is opgesteld in december 2017. Het kwaliteitsplan is opgesteld op basis van de richtlijnen in het kader van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De kwaliteitsfunctionaris heeft het Kwaliteitsplan 2018 aangepast voor de directie van Icare.

Het kwaliteitsplan 2019-2021 is opgesteld in december 2018. De kwaliteitsfunctionaris heeft het Kwaliteitsplan 2018 aangepast voor de directie van Icare.

2. Feedback van het lerend netwerk

Het kwaliteitsplan is aangeboden aan de afdeling kwaliteitsmanagement van Icare. De kwaliteitsfunctionaris heeft het kwaliteitsplan aangepast en aangeboden aan een kwaliteitscommissie.

De kwaliteitscommissie van Icare heeft feedback gegeven over het kwaliteitsplan 2018 van Missiehuis Vrijland. De feedback was positief. Het Kwaliteitsplan van Missiehuis Vrijland voldoet aan de criteria die de kwaliteitscommissie voor het kwaliteitsplan heeft opgesteld.

De kwaliteitscommissie van Icare heeft aangegeven dat in het Kwaliteitsplan van Missiehuis Vrijland geen informatie is aangetroffen over de net promotor score van het klanttevredenheidsonderzoek en verder dat de naam van het onderzoeksbureau ontbreekt dat het cliënt tevredenheidsonderzoek heeft uitgevoerd.

Het managementteam van Missiehuis Vrijland heeft deze informatie wel opgenomen in het Kwaliteitsplan 2018 van Missiehuis Vrijland dat zij zelf heeft opgesteld. De cliënt tevredenheid was in het verslagjaar met een gemiddelde score van 9.3 erg hoog. De Ned promotor score in 2018 was 23.

3. Doelstellingen uit vorige Kwaliteitsplannen

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 27 van 41 |

Het Kwaliteitsplan 2018 van Missiehuis Vrijland is het 1^{ste} Kwaliteitsplan dat is opgesteld conform de richtlijnen van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het managementteam van Missiehuis Vrijland heeft voor het opstellen van een Kwaliteitsplan voor elk verslagjaar een Jaarplan met actiepunten opgesteld en een Systeembeoordeling met actiepunten.

Het jaarplan en de Systeembeoordeling reflecteerden elk jaar op de acties die gepland waren en de resultaten die zijn bereikt. Deze gegevens zijn gebruikt om het Jaarplan en de Systeembeoordeling te evalueren en een nieuw Jaarplan en Systeembeoordeling op te stellen voor het volgende verslagjaar.

4. Verbeterpunten

Missiehuis Vrijland heeft het Kwaliteitsplan 2018 opgesteld in december 2017. Het Kwaliteitsplan 2018 is opgesteld conform de richtlijnen van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg is mede gebaseerd op een analyse van de resultaten die volgens de Systeembeoordeling 2017, die zich richt op de periode juli 2017- juli 2018, zijn benoemd. De verbeterpunten zijn in 2018 gerealiseerd.

THEMA 3 - Jaarlijks kwaliteitsverslag

Het voorliggende verslag is het eerste Kwaliteitsverslag van Missiehuis Vrijland dat gebaseerd is op het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg. In de afgelopen jaren stelde Missiehuis Vrijland een Systeembeoordeling op waarin het functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem werd beschreven en actiepunten werden benoemd voor het komende jaar.

In het managementteam van Missiehuis Vrijland is aandacht besteed aan het opstellen van het Kwaliteitsverslag en tevens is de vraag besproken of er naast het Kwaliteitsverslag van Missiehuis Vrijland nog een Systeembeoordeling dient te worden opgesteld. In het managementteam is hierover aangegeven dat de directie van Icare naast het Kwaliteitsverslag 2018 ook een Systeembeoordeling 2018 opgesteld dient te worden, waarin verslag wordt gedaan van de voornemens in de Systeembeoordeling en de resultaten die zijn bereikt.

Missiehuis Vrijland heeft bij de uitwerking van het Kwaliteitsverslag 2018 gebruik gemaakt van het format van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

THEMA 4 - Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

In het verslagjaar 2018 is gewerkt aan het continu verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening in Missiehuis Vrijland. Het continu verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening is sinds de introductie van het kwaliteitsmanagementsysteem HKZ het uitgangspunt geweest van het handelen van de medewerkers.

Missiehuis Vrijland is in het verslagjaar 2018 erg succesvol geweest met het continu verbeteren en dit is aantoonbaar door het verlengen van het HKZ VVT 2015 certificaat in 2018 en het realiseren van een zeer hoge cliënttevredenheidsscore van 9.3 van de bewoners met een WLZ zorgindicatie en een 9.7 van de kloosterlingen zonder WLZ zorgindicatie.

Missiehuis Vrijland heeft in het verslagjaar zich ook ingezet om voor de medewerkers een inspirerende werkgever te zijn en door medewerkers uit te dagen het beste uit zichzelf te halen en persoonlijk leiderschap te stimuleren.

Missiehuis Vrijland heeft ook in het verslagjaar ook aandacht besteed aan vitaliteit en duurzaamheid en preventie van ziekteverzuim. De medewerkers hebben in het medewerkerstevredenheidsonderzoek aangegeven dat zij graag bij Missiehuis Vrijland werken en dat de samenwerking goed is. De medewerkers hebben de medewerkerstevredenheid gewaardeerd op een 7.6.

Het managementteam heeft aangegeven dat het continu verbeteren uitgangspunt blijft, maar ook dat het van belang is om dankbaar te zijn voor de mooie resultaten en medewerkers te bedanken voor hun inzet en toewijding. In Missiehuis Vrijland is het uitgangspunt van het managementteam om waardering ook uit te spreken en mensen persoonlijk te bedanken voor hun belangrijke bijdrage in de zorg- en dienstverlening.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 28 van 41 |

Het betrekken van stakeholders bij het ontwikkelen van het kwaliteitsbeleid heeft in het verslagjaar plaatsgevonden. Belangrijke stakeholders zijn het managementteam, het team zorg en het team facilitair, de onderdeel commissie, de cliëntenraad, de bewoners- en kloosterlingen en de Congregatie Raad en de directie van Icare.

THEMA 5: Deel uitmaken van een lerend netwerk.

Missiehuis Vrijland maakt deel uit van het lerend netwerk van Icare en Espria en is hierdoor betrokken bij netwerken die zich richten op alle beleidsaspecten van de zorg- en dienstverlening. Hierbij gaat het om de zorg- en dienstverlening aan ouderen, maar ook om facilitaire en ict processen en kwaliteitsprocessen gericht op zorg, maar ook op algemene onderwerpen zoals bv de nieuwe privacywetgeving die van kracht wordt. Binnen deze netwerken wordt kennis en ervaring uitgewisseld die helpt om het proces van continue leren en verbeteren te optimaliseren.

In Missiehuis Vrijland wordt aan medewerkers de mogelijkheid geboden om symposia of bijeenkomsten binnen Icare bij te wonen om actief betrokken te zijn en blijven bij landelijke ontwikkelingen.

Missiehuis Vrijland onderhoudt goede contacten met collega instellingen in de regio, zoals Felixoord, Insula Dei, Zinzia en Vilente waar afspraken mee zijn gemaakt voor verschillende diensten, zoals 24 uren verpleegkundige zorg, de inzet van een specialist ouderengeneeskunde, psycholoog en fysiotherapeut of de inkoop van maaltijden.

Indicatoren en resultaten

Het Kwaliteitsplan van Missiehuis Vrijland is in december 2017 opgesteld op basis van het toetsingskader verpleeghuiszorg. Missiehuis Vrijland heeft in het verslagjaar een Systeembeoordeling opgesteld, waarin het functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem is beschreven en actiepunten zijn benoemd. De resultaten die voorgenomen zijn in de Systeembeoordeling van 2018 zijn gerealiseerd.

De medewerkers van Missiehuis Vrijland zijn trots op de bereikte resultaten en vooral trots op de hoge waardering van de bewoners en kloosterlingen. De medewerkers vinden het een genoegen om in Missiehuis Vrijland te mogen werken.

Acties

- Realiseren actiepunten uit Kwaliteitsplan 2019
- Aandacht voor persoonlijk leiderschap
- Actualiseren contextanalyse met daarin de stakeholderanalyse.
- Medewerkers persoonlijk bedanken voor de goede resultaten.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 29 van 41 |

5 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

Het thema gaat over de aandachtspunten leiderschap, governance en management van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het vormgeven van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

5.1 De zes kernthema's

THEMA 1 - Visie op zorg

De zorgvisie van Missiehuis Vrijland gaat uit van het aanbieden van zorg, waarbij de medewerkers steeds attent zijn op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bewoners en kloosterlingen. Het wonen en samenleven in een kloostergemeenschap staat voorop in Missiehuis Vrijland. De verzorging, verpleging en behandeling zijn aanvullend en ondersteunend. Missiehuis Vrijland wil een huis zijn, waarin evangelische waarden en normen en de specifieke levenswijze van de bewoners en kloosterlingen de zorg voor elkaar centraal staat.

Mantelzorg voor elkaar is in Missiehuis Vrijland vanzelfsprekend. De bewoners zorgen zo lang als mogelijk voor elkaar. De medewerkers ondersteunen en nemen als het nodig is de zorg over. De medewerkers in Missiehuis Vrijland respecteren de leefregels in huis en hebben begrip voor de leefwereld van de bewoners en onderschrijven de zorgvisie.

Iedere geïndiceerde bewoner heeft een contactverzorgende, die op basis van de zorgvisie zorg op maat biedt. Deze zorg wordt vastgelegd in een persoonlijk zorgdossier. Iedere bewoner heeft recht op inzage in het eigen zorgdossier. Er wordt met behulp van het zorgleefplan methodisch gewerkt.

De zorgvisie is opgesteld door de Congregatie van Mill Hill Missionarissen en dient als uitgangspunt in Missiehuis Vrijland.

THEMA 2 - Sturen op kernwaarden

De kernwaarden van de stichting De Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen zijn "To love and to serve". Deze kernwaarden zijn het uitgangspunt van het werk van de missionarissen van Mill Hill in de wereld.

De stichting Icare heeft een visie die uitgaat van "Samen meer van betekenis zijn". De kernwaarden van Icare gaan uit van "Wij hebben liefde voor mensen. Onze klanten en alle mensen en organisaties waarmee wij samenwerken kunnen op ons vertrouwen. Wij zien kansen en geloven dat iedereen iets voor ons kan betekenen"

THEMA 3 - Leiderschap en goede structuur

Missiehuis Vrijland heeft lange termijn doelstellingen voor de organisatie opgesteld. Belangrijke aandachtspunten zijn tevreden bewoners, tevreden medewerkers, HKZ kwaliteit en een structurele verbetercyclus. In het verslagjaar zijn deze lange termijn doelen nog steeds het uitgangspunt.

In het verslagjaar zijn tevreden bewoners het uitgangspunt voor de organisatie geweest. De organisatie is opgericht om de zorg- en dienstverlening af te stemmen op de wensen en behoeften van de bewoners. In het verslagjaar zijn tevreden medewerkers ook het uitgangspunt geweest.

In het verslagjaar heeft het managementteam uitgedragen dat alle medewerkers belangrijk zijn en dat de teams samen zorg dragen voor de resultaten die bereikt zijn. Het managementteam heeft in het verslagjaar regelmatig aangegeven dat tevredenheid van de medewerkers erg belangrijk is en dat wij graag de medewerkers goed willen faciliteren om het werk goed te kunnen doen. Het managementteam vindt het belangrijk dat medewerkers trots kunnen zijn op hun werk en tevreden met de organisatie waarin zij werken, zodat zij gemotiveerd en enthousiast hun vak kunnen uitoefenen met collega's die zich samen met alle teamleden inzetten om de lange termijn doelen van de organisatie te realiseren.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 30 van 41 |

Medewerkers hebben in het verslagjaar in het medewerkerstevredenheidsonderzoek aangegeven dat zij plezier ervaren in het werk en dat zij zijn trots dat zij de zorg- en dienstverlening voor de bewoners vakbekwaam en professioneel kunnen doen in Missiehuis Vrijland.

Het managementteam is er in het verslagjaar in geslaagd om voldoende medewerkers in te zetten die bevoegd en bekwaam zijn om de zorg goed te kunnen leveren. Het is opmerkelijk dat het ook in 2018 is gelukt om voldoende medewerkers te vinden, ondanks krapte op de arbeidsmarkt. Medewerkers zijn professioneel in hun handelen en willen graag goede kwaliteit leveren en doen dat ook.

In het verslagjaar is in Missiehuis Vrijland aandacht besteed aan persoonlijk leiderschap, waarbij medewerkers gestimuleerd zijn om zelf acties te ondernemen als er knelpunten zijn en om verbeterpunten aan te reiken als die er zijn.

Het leiderschap van het managementteam gaat uit van een positieve werkhouding en stimuleert medewerkers om het beste uit zichzelf en het team te halen. Het managementteam stimuleert het geven van kritiek en geeft ook graag complimenten als het goed gaat. Het leiderschap is gericht op elkaar te helpen en te ondersteunen en samen de dingen doen die nodig zijn in een prettige sfeer die zo kenmerkend is voor Missiehuis Vrijland.

Er is in het verslagjaar veel aandacht besteed aan een goede verbinding tussen het bestuur- de directie-het managementteam en de medewerkers in de teams.

De lijnen zijn kort in Missiehuis Vrijland en medewerkers zijn gewend om kritisch te zijn en hun mening te geven. Samenwerken, persoonlijk leiderschap en een positieve en kritische cultuur zijn belangrijk om goede zorg- en dienstverlening te realiseren. Kritisch zijn op het eigen functioneren en het goed omgaan met positieve en negatieve feedback zijn ook belangrijke aandachtspunten.

De raad van bestuur van Espria, de directie van Icare en de Congregatie Raad van de stichting De Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen hebben zich in het verslagjaar ondersteunend, faciliterend en transparant opgesteld naar zorgverleners en cliënten/naasten van de organisatie. Missiehuis Vrijland heeft belangrijke ondersteuning ervaren bij het opstellen van de begroting, het inkoopproces bij zorgverzekeraar Menzis en bij het opstellen van de jaarrekening en jaardocument. Missiehuis Vrijland heeft in het verslagjaar ook belangrijke ondersteuning ervaren bij het sturen op kwaliteit en het leveren van goede zorg- en dienstverlening door de perioderapportages 4M-8M-12M, maar ook door sturing in het kwaliteitsmanagement.

De raad van bestuur van Espria, de directie van Icare en de Congregatie Raad van de stichting De Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen hebben in het verslagjaar verbinding gemaakt tussen de binnen- en buitenwereld en doen hier regelmatig verslag van via nieuwsberichten van belangrijke ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie.

De raad van bestuur van Espria, de directie van Icare en de Congregatie Raad van de stichting De Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen hebben overzicht over de verantwoordelijkheden op het gebied van veiligheid, kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven, alsmede voor de aspecten die de kwaliteit van leven ondersteunen.

De raad van bestuur van Espria, de directie van Icare en de Congregatie Raad van de stichting De Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen zorgen er voor dat de opbouw en omvang van het personeelsbestand past bij de visie, taken en de doelgroep.

De stichting Missiehuis Vrijland onderschrijft en hanteert de Governancecode. De Governancecode is ook uitgangspunt voor het Managementteam van Missiehuis Vrijland, de directie van Icare en de raad van bestuur van Espria.

De Governancecode geeft belangrijke richtlijnen voor goed bestuur en goed toezicht.

THEMA 4 - Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

Missiehuis Vrijland heeft een cliëntenraad en een ondernemingsraad (onderdeel commissie OR) die conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen en de Wet op de Ondernemingsraad overleg voeren met de locatiemanager over de zorg- en dienstverlening in Missiehuis Vrijland.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 31 van 41 |

Missiehuis Vrijland heeft ook een Congregatie Raad die namens het bestuur van de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen overleg voert met de locatiemanager en met de directeur zorg van Icare. De Congregatie Raad houdt toezicht, adviseert en neemt besluiten over belangrijke ontwikkelingen die in Missiehuis Vrijland plaatsvinden.

De Congregatie raad besluit onder andere over de begroting en over de jaarrekening van Missiehuis Vrijland en over alle belangrijke ontwikkelingen die in Missiehuis Vrijland plaatsvinden. Deze besluiten worden via de locatiemanager doorgeleid naar de directie van Icare en indien nodig ook naar de raad van bestuur van Espria.

Missiehuis Vrijland heeft een deskundige, betrokken en actieve Congregatie Raad, Cliëntenraad en Ondernemingsraad (onderdeelcommissie).

De Congregatie Raad, de directie van Icare en de raad van bestuur van Espria ondersteunen en faciliteren het werk van de cliëntenraad en de ondernemingsraad (onderdeelcommissie).

THEMA 5 - Inzicht hebben en geven

Missiehuis Vrijland heeft de zorg- en dienstverlening in het verslagjaar verleent op basis van de richtlijnen van het toetsingskader verpleeghuiszorg. Missiehuis Vrijland heeft voor 2018 een kwaliteitsplan opgesteld. Missiehuis Vrijland heeft ook een kwaliteitsverslag opgesteld over het afgelopen jaar. Uit deze documenten blijkt dat Missiehuis Vrijland inzicht heeft in het functioneren van de zorg- en dienstverlening (kwaliteitsplan) en ook inzicht geeft over het functioneren van de zorg en dienstverlening (kwaliteitsverslag). In het verslagjaar heeft Missiehuis Vrijland ook een Systeembeoordeling opgesteld door een extern bureau.

Missiehuis Vrijland onderhoudt een lerend netwerk door contacten met Icare Intramuraal Drenthe, Espria, Insula Dei, Felixoord, Vilente en Zinzia. Missiehuis participeert in meerdere projecten, zoals het project implementatie toetsingskader verpleeghuiszorg, het project kwaliteitsplan en het project kwaliteitsverslag, die gericht zijn om de kwaliteit te verbeteren en landelijke ontwikkelingen te volgen en te implementeren. Missiehuis Vrijland heeft duidelijke afspraken gemaakt over de verantwoordelijkheden in de zorgketen.

In het verslagjaar hebben de leden van de Congregatie Raad en leden van het bestuur van de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen op gezette tijden aandacht besteed aan het primaire proces van de eigen zorgorganisatie, zodat zij gevoel houden met de kwaliteit van zorg en het werk op de werkvloer.

In het verslagjaar heeft de directeur van Icare afscheid genomen van Icare en heeft een directeur zorg a.i. de taken overgenomen. De directeur zorg a.i. is in Missiehuis Vrijland geweest om inzicht te verwerven in Missiehuis Vrijland en om het overleg met de Congregatie Raad voor te bereiden.

THEMA 6 - Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Missiehuis Vrijland borgt de inbreng in het aansturen van de organisatie door de opname van een specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundige en psychosociale zorgverleners. De specialist ouderengeneeskunde en de psycholoog worden ingeleend via Zinzia en de 24 uren verpleegkundige zorg via Vilente.

De huidige overeenkomst inhuur verloopt 31-12-2017. De leveranciersbeoordeling is in voorbereiding en gesprekken met management dienstverlener lopen. Er zijn veel wisselingen geweest in artsenbezetting en de leverende zorgaanbieder kampt met onderbezetting SOG artsen.

Indicatoren en resultaten

Missiehuis Vrijland stelt in 2017 een Kwaliteitsplan op en in 2018 een Kwaliteitsverslag.

Acties kwaliteitsplan voor aankomend jaar

De acties voor 2018 zijn opgenomen in het Kwaliteitsplan 2018.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 32 van 41 |

6. PERSONEELSAMENSTELLING

6.1 Algemeen

In Missiehuis Vrijland wordt de personeelssamenstelling vastgesteld via de jaarlijkse begroting. De begroting wordt opgesteld op basis van zorg- en dienstverlening die in het komende jaar verleend zal worden. In Missiehuis Vrijland gaat het om zorg die plaatsvindt op basis van de Wet langdurige zorg (WLZ) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO).

De opbrengsten voor deze zorgverlening bepalen samen met de eigen middelen van de stichting De Nederlandse regio van Mill Hill Missionarissen de omvang van de begroting. De personeelssamenstelling van Missiehuis Vrijland werkt hierdoor positief af van de zorginstellingen die gefinancierd worden uit de WLZ en de WMO.

De personeelssamenstelling in Missiehuis Vrijland is door de eigen bijdrage van de stichting De Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen ruimer dan bij vergelijkbare zorginstellingen. In Missiehuis Vrijland is de personeelssamenstelling voldoende om de noodzakelijke zorg te bieden en kan er tevens aandacht zijn voor verantwoorde werkomstandigheden voor de medewerkers. De personeelssamenstelling voldoet aan bestaande wet- en regelgeving (ARBO, CAO, Arbeidstijdenbesluit etc.), stimuleren gezond werken en zelf te reguleren werkdruk en maken een vakbekwame en flexibele bezetting mogelijk. De personeelssamenstelling is gericht op continuïteit van zorg en oog hebben voor een doelmatige organisatie met optimale productiviteit.

In Missiehuis Vrijland is continu leren en verbeteren voor de medewerkers van groot belang. In Missiehuis Vrijland is in het verslagjaar aandacht besteed aan het realiseren van een open werk- en leerklimaat, waarin samengewerkt wordt en waarin medewerkers worden betrokken, gestimuleerd en uitgedaagd om hun bijdrage te leveren aan verbeterprocessen.

Medewerkers zijn erg betrokken en bereid om mee te denken wanneer er nieuwe plannen en ideeën vormgegeven moeten worden. Missiehuis Vrijland wil stimuleren dat beschikbare kennis wordt gebundeld, dat nieuwe kennis van medewerkers vergroot wordt en dat de kennis in teams en tussen teams versterkt wordt. Missiehuis Vrijland beschikt over voldoende vakbekwame medewerkers. In 2018 zijn er, ondanks krapte op de arbeidsmarkt, geen personele tekorten ontstaan in het team zorg en ook niet in het team facilitair.

6.2 Personele samenstelling Missiehuis

In Missiehuis Vrijland wordt gewerkt in een zorgteam en een team facilitair voor alle zorg- en dienstverlening. Het team zorg richt zich op de 24 uren zorg voor de bewoners met een WLZ indicatie en op de groepsopvang. Het team facilitair richt zich op de receptie, keuken, huishouding en linnen- en wasservice.

In het zorgteam van Missiehuis Vrijland zijn er gedurende de dag (7.00 uur tot 16.30 uur) minimaal twee medewerkers aanwezig, gedurende de avond (16.30 tot 21 uur) minimaal twee en tot het eind van de avond en de nacht (21 tot 7.00 uur) is er minimaal een medewerker aanwezig.

In Missiehuis Vrijland zijn ook steeds kloosterlingen aanwezig die ondersteunend naar elkaar zijn en verder zijn er altijd de rector of de vice-rector aanwezig. Er is geen activiteitenbegeleider aanwezig. Er worden dagelijks wel activiteiten georganiseerd door de rector in samenwerking met de vice-rector en andere kloosterlingen in het kader van het kloosterleven. Er worden ook dagelijks activiteiten georganiseerd in het kader van ontspanning en welzijn.

In het team is er gedurende de dag, avond en nacht steeds (te allen tijde) minimaal een verzorgende IG met het diploma verzorgende IG aanwezig die de bewoners kent, weet wat de achtergronden zijn en hoe de bewoners graag bejegend willen worden. De verzorgende IG vervult tevens de functie van bedrijfshulpverlener (BHV-er) bij een brand of calamiteit.

Missiehuis Vrijland heeft een teamleider zorg die door de week overdag aanwezig is. De teamleider zorg is verpleegkundige. Missiehuis Vrijland heeft een samenwerkingsovereenkomst gesloten met een regionale zorginstelling (Vilente) die er voor zorg draagt dat er bij een oproep (24/7) binnen 30 minuten een BIG geregistreerde verpleegkundige ter beschikking is.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 33 van 41 |

In de zorg- en dienstverlening worden er verschillende behandelaren en paramedici ingezet. Hierbij gaat het om de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde, de psycholoog, de fysiotherapeut, de ergotherapeut, de logopedist en de diëtist. Deze behandelaren en paramedici worden ingezet vanuit een regionale zorgaanbieder, waarmee Missiehuis Vrijland een samenwerkingsovereenkomst heeft gesloten.

De zorgmedewerkers van Missiehuis Vrijland vormen met de verschillende behandelaren en de paramedici het multidisciplinaire team dat samen zorgdraagt voor adequate professionele zorg. De samenwerking in dit multidisciplinaire team draagt bij aan goede zorg. Er wordt multidisciplinair samengewerkt om alle aandachtsgebieden van de zorg- en dienstverlening vakinhoudelijk en professioneel te kunnen bedienen. De multidisciplinaire samenwerking is ook van belang om van elkaar te leren en elkaar als medewerkers te kunnen aanvullen.

Voortdurend wordt de vraag gesteld in hoeverre de kennis, kunde en de manier van werken past bij wat de bewoners/ cliënten wensen en nodig hebben. Wat gaat er goed en wat kunnen we verbeteren? Dit is een continu leer- en verbeterproces.

Er wordt gewerkt in het zorgteam binnen de bestaande kaders van wet- en regelgeving (ARBO, CAO, arbeidstijdenbesluit etc.). Er is een opleidingsbeleid gericht op het up-to-date houden en versterken van de vakbekwaamheid. Jaarlijks vinden er functioneringsgesprekken met de medewerkers plaats met onder andere aandacht voor de vakbekwaamheid, beleving van het werk, de sfeer, persoonlijke ontwikkeling etc.

Voor bewoners die deelnemen aan de groepsopvang wordt gewerkt vanuit een groepsopvangconcept. Kenmerken van dit concept zijn het overdag verblijven in een kleine groep, het gezamenlijk eten en drinken en het deelnemen aan een dagindeling van de groepsopvang.

Een zorgteam is als volgt samengesteld: (zie hoofdstuk 2.1)

- Teamleider (Verpleegkundige)

De teamleider voor de inhoudelijke aansturing en coaching van het team. De teamleider is de spil in het zorgproces en richt zich continue op kwaliteitsverbetering. De teamleider draagt zorg voor de continuïteit en coördinatie van de zorg- en dienstverlening. De teamleider draagt samen met de EVV-ers en behandelaren zorg voor optimale mogelijkheden waarbinnen bewoners zo goed mogelijk verzorgd worden met specifieke aandacht voor hun welzijn. De teamleider is actief bezig met het vernieuwen en verbeteren van de zorg en het welbevinden.

- Eerst verantwoordelijke verzorgende(EVV)

De EVV-er is het eerste aanspreekpunt bij vragen met betrekking tot verzorging, benaderingswijze en ervaren knelpunten binnen Missiehuis Vrijland. Zij geeft begeleiding en informatie aan de collega's, mantelzorgers en vrijwilligers. De EVV-er is een specialist in de zorg voor de bewoners. Zij overlegt met andere zorgverleners, mantelzorgers en behandelaars, zoals arts, psycholoog en paramedici. Zij zorgt onder supervisie van de verpleegkundige voor de totstandkoming van individuele zorgleefplannen en het coördineren van de uitvoering van individuele zorgleefplannen. Zij verricht verplegende, verzorgende, begeleidende en huishoudelijk ondersteunende werkzaamheden in het kader van het zorgverleningsproces op basis van het individuele zorgleefplan.

- Verzorgende IG

De verzorgende IG verricht verplegende, verzorgende, begeleidende en huishoudelijk ondersteunende werkzaamheden in het kader van het zorgverleningsproces op basis van de individuele zorgvraag. Zij zorgt voor de dagelijkse zorg en het welbevinden van de bewoner en een zinvolle dagbesteding. Zij werkt samen met collega's en mantelzorgers.

- Helpende

De helpende wordt ingezet op momenten zoals helpen bij opstaan, ADL-activiteiten, maaltijdverzorging etc.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 34 van 41 |

Medisch paramedisch team

Behandeldiensten worden gezien de kleinschaligheid van Missiehuis Vrijland ingehuurd bij een regionaal werkende zorgaanbieder (Zinzia Zorggroep).

- **Medische zorg**
De medische zorg wordt verleend door de huisarts die advies krijgt van een specialist ouderengeneeskunde. De huisarts is hoofdbehandelaar en coördinerend t.a.v. de totale behandeling voor een cliënt. De huisarts schakelt in overleg met de specialist ouderengeneeskunde de andere behandelaren in t.b.v. medebehandeling. De specialist ouderengeneeskunde zit het multidisciplinair overleg voor. Het multidisciplinair overleg wordt gevoerd door de specialist ouderengeneeskunde, de psycholoog, de fysiotherapeut, de teamleider zorg en de EVV-er. De specialist ouderengeneeskunde rapporteert haar bevindingen en adviezen in het zorgdossier en informeert daarmee ook de huisarts als eindverantwoordelijk behandelaar. In de regel neemt de huisarts de adviezen van het multidisciplinair team over. De huisarts heeft wekelijks een visite in Missiehuis Vrijland. De huisarts is 24/7 beschikbaar via de huisartsenpost en een huisarts kan binnen 30 minuten in Missiehuis Vrijland ter plaatse zijn.
- **(GZ-) psycholoog**
De psycholoog wordt ingeschakeld bij bijzondere situaties: bijvoorbeeld problemen rondom gedrag die kunnen optreden bij mensen met een dementie, diagnostiek t.a.v. psychiatrische aandoeningen en de behandeling en begeleiding hiervan. Ook observeert de psycholoog de interacties tussen cliënten onderling en met medewerkers. De psycholoog is regelmatig aanwezig bij cliënt overleggen.
- **Fysiotherapeut**
De fysiotherapeut wordt ingezet bij problemen op het gebied van mobiliteit, advisering over transfers, spierkracht of balans met als doel het behouden van mobiliteit.
- **Ergotherapeut**
De ergotherapeut wordt ingezet bij problemen met algemeen dagelijkse handelingen (zoals eten en drinken en koken) met als doel het aanleren en behouden van vaardigheden. Bij het aanvragen van hulpmiddelen om de mobiliteit te vergroten en bij medische problemen.
- **Logopedist**
De logopedist wordt ingezet bij problemen met slikken en/ of spraakproblemen. Deze kunnen optreden bij dementie, Parkinson of na een CVA.
- **Diëtist**
De diëtist wordt ingezet bij problemen op het gebied van voeding, zoals ondervoeding, diabetes mellitus, nierfunctiestoornissen, allergieën en intoleranties.
- **Verpleegkundig specialist**

Een verpleegkundig specialist kan een diabetes verpleegkundige, een longverpleegkundige of een stomaverpleegkundige zijn. Zij kunnen via de huisartsenpost worden ingezet.
- **Verpleegkundige buiten kantooruren en in het weekend**

Buiten kantoor tijden wordt gebruikt gemaakt van de verpleegkundige werkzaam bij de zorgaanbieder die ook de behandeldiensten verzorgd.

Team facilitair

Het team facilitair zorgt voor schoonmaakwerkheden in Missiehuis Vrijland. De ondersteuning wordt geleverd door facilitaire medewerkers.

Het team facilitair verzorgt de maaltijden die door een regionale zorginstelling worden aangeleverd. Missiehuis Vrijland heeft geen eigen keuken.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 35 van 41 |

Het team facilitair draagt zorg voor de receptie die van maandag tot en met vrijdag van 8-16 uur bemand is. In het weekend neemt de verpleging de receptiefunctie over en bedient de deur voor bezoekers.

Het team facilitair draagt zorg voor de linnen- en was service voor de bewoners. Het platgoed wordt uitbesteed.

Het team zorg bestaat uit 2 verpleegkundigen, 5 eerstverantwoordelijk verzorgenden IG, 10 verzorgenden IG en 2 helpenden zorg. Er zijn geen leerling verzorgenden in Missiehuis Vrijland.

Het team zorg bestaat uit 19 medewerkers. De roosterplanning ziet er als volgt uit:

Team Zorg Missiehuis Vrijland

| Dagdeel | Tijden | Uren | Functie | Schaal | Per dag | Per week | Fte |
|--------------------|-------------|------|------------------|--------|---------|----------|-------------|
| Dagdienst | 7.00-15.30 | 8 | Verzorgende IG | 40 | 8 | 56 | 1.55 |
| Dagdienst | 7.00-13.30 | 6 | Verzorgende IG | 35 | 6 | 42 | 1.16 |
| Dagdienst | 7.00-11.00 | 4 | Helpende/verz | 25 | 4 | 28 | 0.77 |
| Dagdienst HK | 7.45-15.30 | 7 | Helpende/verz | 35 | 7 | 49 | 1.36 |
| Avonddienst | 15.15-23.00 | 8 | Verzorgende IG | 40 | 8 | 56 | 1.55 |
| Avonddienst (HK) | 15.15-21.00 | 6 | Verzorg/Helpende | 35/25 | 6 | 42 | 1.16 |
| Nachtdienst | 22.45-7.15 | 8 | Verzorgende IG | 40 | 8 | 56 | 1.55 |
| Teamleider | 8.00-16.30 | 8 | Verpleegkundige | 50 | 8 | 28 | <u>0.77</u> |
| Totaal | | | | | | | 9.87 |

HK= groepsopvang

6.3 Conclusie Personeelssamenstelling

Missiehuis Vrijland voldoet aan de normen "voldoende en vakbekwaam personeel". Er worden steeds twee personen ingezet tijdens pieken, het toezicht is goed geregeld, er is voortdurend aandacht voor een zinvolle invulling en de verpleegkundige en de arts zijn steeds binnen 30 minuten aanwezig en er is opschaling mogelijk.

Er is een adequaat scholingsbeleid en reflexie over de reallie zorg en personeelssamenstelling. De zorgverlener heeft een stem naar de raad van bestuur via de locatiemanager en de directie van Icare en er zijn periodieke gesprekken om knelpunten te bespreken of om aanbevelingen te doen

6.4 Acties

Continueren huidige beleid

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 36 van 41 |

7. GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

Het efficiënt en effectief gebruik van hulpbronnen is van belang om de best mogelijke zorgresultaten te behalen met de beschikbare financiën en middelen. Missiehuis Vrijland heeft de aanbevelingen uit de HKZ audit aangegrepen om het gebruik van hulpbronnen te verbeteren. Missiehuis Vrijland heeft het gebruik van hulpbronnen sindsdien uitgebreid.

Missiehuis Vrijland heeft in het verslagjaar een keuze gemaakt uit de vele hulpbronnen die ter beschikking staan. In 2018 is gebruik gemaakt van de hulpbronnen van Icare Intramuraal Drenthe, de hulpbronnen van Espria, maar ook van hulpbronnen van de Congregatie Raad van Mill Hill, de hulpbronnen van de brancheorganisatie Actiz, de hulpbronnen van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en ook de hulpbronnen van de Commissie Ouderenzorg Religieuzen van de KNR. Missiehuis Vrijland heeft in het verslagjaar tevens gebruik gemaakt van de hulpbronnen van regionale instellingen in de regio zoals Vilente, Zinzia, Felixoord en Insula Dei.

Missiehuis Vrijland heeft in 2018 met gebruikmaking van deze hulpbronnen de best mogelijke zorgresultaten weten te bereiken met de beschikbare middelen en financiën. Dit blijkt onder andere uit het klanttevredenheidsonderzoek dat in het verslagjaar is uitgevoerd. De bewoners met een zorgindicatie waarderen de zorg- en dienstverlening met een 9.3 en de kloosterlingen met een 9.7. In het verslagjaar is ook een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Medewerkers waarderen het werken in Missiehuis Vrijland met een score van 7.6 gemiddeld.

4.2 De zes kerntema's

THEMA 1 – De gebouwde omgeving

Missiehuis Vrijland is een authentiek klooster voor Mill Hill Missionarissen met een mooie kloostertuin en een mooie kapel en is gelegen op een heuvel in Oosterbeek in een bosrijke omgeving net ver van het station van Oosterbeek en de bebouwde kom van Oosterbeek. Het klooster is goed te bereiken via een rondweg en ligt een oase van rust en natuur.

Het klooster biedt aan de bewoners en kloosterlingen uitstekend ingerichte en mooie verblijfsruimten om te eten en activiteiten te plannen. Het klooster beschikt tevens over mooie appartementen met uitzicht op de omgeving en met een oppervlakte van minimaal 50m². Het gebouw is uitstekend onderhouden. Er is een bemenste receptie en een ruime entree.

De bewoners en kloosterlingen vinden het klooster en de gebouwde omgeving bijzonder plezierig om te wonen en om te leven. De medewerkers vinden het klooster en de gebouwde omgeving erg prettig om in te verblijven en te werken.

THEMA 2 – Technologische hulpbronnen

Missiehuis Vrijland beschikt over gebruikelijke communicatiemiddelen zoals telefoon, fax, internet, e-mail, tv en opnamemogelijkheden voor kerkdiensten voor interne tv aansluitingen, radio en adequate communicatie in het kader van brandveiligheid met de lokale brandweer. Het klooster beschikt over een gecertificeerde brandmeld- en brandontruimingsinstallaties en het klooster zelf is voorzien van brandbeschermende voorzieningen die recent zijn geplaatst.

De bewoners en kloosterlingen vinden de technische hulpbronnen van goede kwaliteit en zijn zeer tevreden met de huidige hulpbronnen. De medewerkers vinden de technische hulpmiddelen van goed kwaliteit en prima mee te werken.

THEMA 3 – Materialen en hulpmiddelen

Missiehuis Vrijland beschikt over alle materialen en hulpmiddelen die nodig zijn voor het gebruik van het klooster en voor de zorg- en dienstverlening. Alle apparatuur wordt conform de NEN Norm 3140 getest en er is een externe medewerker opgeleid om alle apparatuur conform de norm te controleren en goed of af te keuren.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 37 van 41 |

De hulpmiddelen die gebruikt worden in de zorg- en dienstverlening zoals bedden en tilliften worden jaarlijks geïnspecteerd door het extern bureau Arjo. Er vindt driejaarlijks een RI&E plaats en jaarlijkse Arbo inspectie en veiligheidsinspectie.

De bewoners en kloosterlingen zijn heel tevreden met het gebruik van de aanwezige materialen en hulpmiddelen. De medewerkers zijn ook erg tevreden met de materialen en hulpmiddelen.

THEMA 4 – Facilitaire zaken

Het team facilitair richt zich op de facilitaire zaken in Missiehuis Vrijland. Het facilitaire team draagt zorg voor de receptie, de maaltijdvoorziening, de huishoudelijke verzorging en de linnenvoorziening.

Missiehuis Vrijland beschikt niet over een eigen keuken, maar heeft de warme maaltijdvoorziening uitbesteed aan een regionale zorginstelling.

Het team facilitair draagt verder zorg voor toezicht op het gebruik van het gebouw en toezicht op de inkoop van materialen en middelen. De inkoop van veel gebruiksgoederen worden beheerd door de regionaal.

De bewoners en kloosterlingen zijn heel tevreden met de zorg- en dienstverlening van het facilitair team. De medewerkers zijn ook erg tevreden en blij om te werken in het facilitaire team.

THEMA 5 – Financiën en administratieve organisatie

Missiehuis Vrijland beschikt niet meer over een eigen financiële en administratieve organisatie. Alle financiële en administratieve werkzaamheden vinden bij Icare en Espria plaats.

THEMA 6 – Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen

Missiehuis Vrijland werkt goed samen met professionele organisaties en heeft samenwerkingsovereenkomsten met Icare, Zinzia, Vilente en Insula dei.

Indicatoren en resultaten

De hulpbronnen zoals hierboven genoemd, zijn volledig op orde in Missiehuis Vrijland. Er zijn geen actiepunten geformuleerd om in 2018 te realiseren.

Acties

Continueren van het huidige beleid voor de hulpbronnen

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 38 van 41 |

8.GEBRUIK VAN INFORMATIE

Actief gebruik maken van alle bronnen van informatie heeft tot doel om mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen, alsook het bieden van informatie aan cliënten en hun naasten opdat zij er gebruik van kunnen maken.

8.1 De drie kernthema's

THEMA 1 – Verzamelen en delen van informatie voor samen leren en verbeteren van kwaliteit

Cliënttevredenheidsonderzoek

Missiehuis Vrijland heeft in 2018 een cliënttevredenheidsonderzoek (CQ index) laten uitvoeren door Argo. De CQ index is een gestandaardiseerde systematiek voor het meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg.

De CQ index voor de Verpleging, verzorging en Thuiszorg (VVT) wordt door zorgaanbieders gebruikt om tweejaarlijks de ervaringen van cliënten te meten. Het toetsen van de ervaringen wordt uitgevoerd conform het Toetsingskader Normen Verantwoorde Zorg. De uitkomsten uit het onderzoek worden gebruikt voor externe verantwoording. Het onderzoek in Missiehuis Vrijland is uitgevoerd volgens de meest recente richtlijnen van Zorginstituut Nederland. Het onderzoek is uitgevoerd met de bewoners en de kloosterlingen. Er zijn twee rapporten ontvangen.

Hieronder treft u een overzicht aan van de gemiddelde scores per onderzoeksvraag van de bewoners:

Bewoners

| Onderwerp | Gemiddelde score | Aantal Deelnemers |
|---|------------------|-------------------|
| Ervaringen met eten en drinken (smaak maaltijd) | 3.06 | 17 |
| Ervaringen met eten en drinken (sfeer eten) | 3.65 | 17 |
| Omgang met elkaar | 3.63 | 16 |
| Ervaringen met schoonmaken | 3.88 | 17 |
| Ervaringen met inrichting | 3.82 | 17 |
| Ervaringen met privacy | 4.00 | 17 |
| Zinvolle dag | 3,59 | 17 |
| Respect voor mensen - bejegening | 3.71 | 17 |
| Ervaring beschikbaarheid van personeel | 3.47 | 17 |
| Ervaring kwaliteit personeel | 3.62 | 17 |
| Ervaren inspraak | 3.80 | 17 |
| Ervaren informatie | 4.00 | 17 |
| Ervaren veiligheid | 4.00 | 17 |
| Gemiddelde score | 3.71 | |

De score uit het clienttevredenheidsonderzoek voor bewoners komt gemiddeld uit op 3.71.

Dit komt overeen met een score van $9.273 = 9.3$ op een schaal van 1 tot 10.

De Net Promotor Score bij bewoners is 23.5

| | |
|---------------|-------|
| Tegenstanders | 5.9% |
| Neutralen | 64.7% |
| Promotors | 29.4% |
| NPS | 23.5 |

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 39 van 41 |

Kloosterlingen

| Onderwerp | Gemiddelde score | Aantal Deelnemers |
|---|------------------|-------------------|
| Ervaringen met eten en drinken (smaak maaltijd) | 3.65 | 20 |
| Ervaringen met eten en drinken (sfeer eten) | 3.86 | 21 |
| Omgang met elkaar | 3.81 | 21 |
| Ervaringen met schoonmaken | 3.95 | 21 |
| Ervaringen met inrichting | 4.00 | 21 |
| Ervaringen met privacy | 3.95 | 21 |
| Zinvolle dag | 3.84 | 19 |
| Respect voor mensen - bejegening | 3.88 | 20 |
| Ervaring beschikbaarheid van personeel | 3.89 | 18 |
| Ervaring kwaliteit personeel | 3.94 | 16 |
| Ervaren inspraak | 3.85 | 9 |
| Ervaren informatie | 4.00 | 17 |
| Ervaren veiligheid | 4.00 | 21 |
| Gemiddelde score | 3.89 | |

De score uit het clienttevredenheidsonderzoek voor kloosterlingen komt gemiddeld uit op 3.89

Dit komt overeen met een score van $9.734 = 9.7$ op een schaal van 1 tot 10.

Net Promotor Score (NPS)

De Net Promotor Score bij de kloosterlingen is **71.4**

De Net Promotor Score bij bewoners is 23.5

| | |
|---------------|-------|
| Tegenstanders | 0 % |
| Neutralen | 28.6% |
| Promotors | 71.4% |
| NPS | 71.4% |

Informatie efficiënt verzamelen en gebruiken om persoonsgerichte zorg en ondersteuning te plannen en te verbeteren.

In Missiehuis Vrijland wordt gewerkt met een papieren zorgleefplan. De informatie wordt efficiënt verzameld en opgeschreven in het zorgdossier. De zorg wordt door de verantwoordelijke verzorgende gepland en uitgevoerd.

Verzamelen, vastleggen en beheren van informatie vindt veilig en efficiënt plaats, waarbij wettelijke vastgestelde privacy- en veiligheidseisen worden gevolgd.

Privacy en veiligheidseisen worden toegepast. Er is geen gevaar voor hacken of datalek door elektronische fouten of misbruik.

In Missiehuis Vrijland heeft in verband met de afbouw van de organisatie de keuze gemaakt om geen elektronisch zorgdossier in te voeren. Dit heeft te maken met de hoge investeringskosten in aanschaf, scholing en onderhoud en de afbouw en uiteindelijke sluiting van de organisatie.

Uitwisselen van en reflecteren op kwaliteitsinformatie tussen interne en externe stakeholders

Missiehuis Vrijland bespreekt kwaliteitsinformatie zoals het Kwaliteitsplan, het Kwaliteitsverslag en de Systeembeoordeling, maar ook de perioderapportages met interne en externe stakeholders.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 40 van 41 |

THEMA 2 – Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

Registraties die voorwaardelijk zijn voor goede zorg- en behandel- ondersteuningsproces worden uit bestaande administratieve data systemen betrokken.

In Missiehuis Vrijland wordt beperkt gebruik gemaakt van bestaande administratieve datasystemen voor medicatieveiligheid en de omvang van ziekenhuisopnamen

Aanvullende gegevensverzameling vindt niet plaats of is slechts bij uitzondering aan de orde

In Missiehuis Vrijland vindt geen aanvullende gegevensverzameling plaats.

THEMA 3 – Openbaarheid en transparantie

Het Kwaliteitsverslag inclusief cliëntversie zijn openbaar toegankelijk via o.a. de website van de zorgorganisatie, de Openbare Database van Zorginstituut Nederland en een publieke website.

Het Kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag zijn beschikbaar voor communicatie met Icare, Espria, Zorgkantoor en Overheidsinstanties en Inspecties.

Missiehuis Vrijland is een klooster en heeft geen functionerende website, omdat de stichting De Nederlandse van de Regio van Mill Hill Missionarissen geen website beheert.

Missiehuis Vrijland neemt alleen kloosterlingen op van Mill Hill en geen leken.

De aan de Openbare Database van het Zorginstituut Nederland aangeleverde data worden ontsloten op publieke websites, zoals www.kiesbeter.nl.

Het Kwaliteitsverslag wordt niet geplaatst op www.kiesbeter.nl omdat geen leken worden opgenomen in het klooster van Missiehuis Vrijland.

8.2 Conclusie

Indicatoren en resultaten

De medewerkers van Missiehuis Vrijland zijn blij met de resultaten die in het verslagjaar zijn bereikt. De belangrijke doelen zoals tevreden bewoners, tevreden medewerkers, HKZ certificaat en een kwaliteitsmanagementsysteem met een verbetercyclus zijn behaald en de resultaten zijn van een hoog niveau.

Medewerkers zijn trots op de bereikte resultaten en willen deze graag in de komende jaren continueren. De medewerkers werken graag bij Missiehuis Vrijland en de bewoners wonen en leven er graag.

Medewerkers kunnen professioneel werken en de samenwerking in de teams is goed. De beschikbare formatie is voldoende om goed te kunnen functioneren.

Medewerkers worden uitgedaagd om het beste uit zichzelf en het team te halen en ook om persoonlijk leiderschap te ontwikkelen en te gebruiken om de zorg- en dienstverlening op het huidige hoge niveau te houden.

Acties

Continueren van het huidige informatie beleid.

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland | | HKZ rubriek : |
| | Verslagjaar :2018 | Status : 13.06.2019 |
| Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager | Publicatie : 2019 (juli) | Pagina : 41 van 41 |