

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland

2019

14 mei 2020

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 1 van 43

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 :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 2 van 43

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	10
1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	11
1.1 De vier kernthema's	11
1.2 Vakbekwaamheid, leren en samen leren	13
1.3 Conclusie	14
2 Wonen en Welzijn	14
2.1 De vijf kernthema's.....	15
2.2 Vakbekwaamheid, leren en samen leren	17
3 Veiligheid	17
3.1 De vijf kernthema's.....	18
4 Leren en werken aan kwaliteit	22
4.1 De vijf kernthema's.....	25
5 Leiderschap, Governance en Management	22
5.1 De zes kernthema's	31
6 Personeelssamenstelling	34
7 Gebruik van hulpbronnen	38
7.1 De zes kernthema's	38
8 Gebruik van informatie	41
8.1 De drie kernthema's	41
8.2 Conclusie	43

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 3 van 43

Inleiding

Het Kwaliteitsverslag is een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van Missiehuis Vrijland. Het Kwaliteitsverslag is gebaseerd op de uitgangspunten voor het Kwaliteitsverslag, zoals vastgesteld in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en anderzijds op de uitgangspunten genoemd in de HKZ norm 2015.

Missiehuis stelt jaarlijks een kwaliteitsverslag op, waarin verantwoording wordt afgelegd over de resultaten die zijn bereikt. Missiehuis Vrijland heeft in 2019 een meerjarenkwaliteitsplan 2019-2021 opgesteld. Het kwaliteitsplan 2019-2021 is richtinggevend geweest voor het verslagjaar 2019.

Missiehuis Vrijland heeft in 2019 een systeembeoordeling gemaakt conform de eisen van HKZ 2015 en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De systeembeoordeling is gebruikt om het functioneren van het kwaliteitssysteem te beoordelen. Missiehuis Vrijland heeft de systeembeoordeling gebruikt als input voor het Kwaliteitsplan en als toetsinstrument om na te gaan of de voornemens zijn gerealiseerd en de resultaten gehaald zoals zoals was bedoeld. In de systeembeoordeling worden de initiatieven die in het kwaliteitsplan zijn benoemd getoetst op de resultaten die zijn bereikt. In het Kwaliteitsverslag 2019 worden de bereikte resultaten nader toegelicht.

Het doel van het kwaliteitsverslag is het afleggen van verantwoording en verslag doen over de vele positieve ontwikkelingen die in het verslagjaar 2019 hebben plaatsgevonden en om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren.

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 richt zich op kwaliteitsverbetering door het uitwisselen van informatie en inzetten van deskundigheid bij het realiseren van kwaliteitsprojecten.

Missiehuis Vrijland heeft in het verslagjaar 2019 goede resultaten bereikt. De HKZ audit heeft plaatsgevonden en de auditoren van de Lloyds Register hebben vastgesteld dat het kwaliteitsmanagementsysteem goed functioneert. De cliënttevredenheid was in 2019 hoog met een gemiddelde score van 9.3 en ook de medewerkerstevredenheid was hoog met een gemiddelde score van 7.62. Het ziekteverzuim over het jaar 2019 was 3.8%.

Missiehuis Vrijland beschikte in 2019 over het kwaliteitscertificaat HKZ 2015. Missiehuis Vrijland heeft voor 2019 het Kwaliteitsplan 2019-2021 en een Meerjarenbegroting 2020-2021 opgesteld.

Missiehuis Vrijland is trots op de goede resultaten die door alle enthousiaste en gemotiveerde medewerkers zijn bereikt.

Wij wensen alle belangstellenden veel plezier bij het lezen van dit Kwaliteitsverslag 2019.

Robert Jan Paas
Locatiemanager
Missiehuis Vrijland

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 4 van 43

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 en in samenwerking met de stichting Icare. 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 Eveen, 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 en de teamleider facilitair. De teamleiders geven leiding aan de medewerkers van de teams zorg en facilitair.

In het verslagjaar 2019 is de functie kwaliteitsmedewerker opgeheven. Het MT is in 2019 ondersteund door een kwaliteitsfunctionaris die ook zitting heeft in het QMT. In het verslagjaar is ook de functie medewerker cliënt-administratie opgeheven. De werkzaamheden van de medewerker cliënt-administratie zijn overgenomen door de centrale cliëntadministratie in Meppel.

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 de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen.

Interne veranderingen en ontwikkelingen

Het bestuur van de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen heeft de instroom van nieuwe bewoners beperkt tot de Mill Hill missionarissen die in Nederland en/of in het buitenland wonen. Op 31 december 2019 woonden er 18 bewoners met een zorgindicatie in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) en 22 kloosterlingen zonder Wlz zorgindicatie in Missiehuis Vrijland. Op 31 december 2019 maakten 13 kloosterlingen gebruik van een persoonsgebonden budget (PGB) voor huishoudelijke zorg in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Het bestuur van de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen heeft samen met de stichting Icare de Stichting Missiehuis Vrijland opgericht. In de samenwerkingsovereenkomst met Icare is afgesproken dat Missiehuis Vrijland als zorginstelling voor de Mill Hill missionarissen en de zusters wordt voortgezet tot aan het moment dat dit uit financiële overwegingen niet meer haalbaar is of tot het moment dat het nagestreefde doel voor de partijen niet meer mogelijk is. Het doel van de samenwerking is het bieden van een woon-zorg voorziening met congregationele 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 geldt een opzegtermijn van een jaar.

De Congregatie Raad heeft in 2019 aandacht besteed aan de toekomst van Missiehuis Vrijland. De Congregatie Raad heeft geadviseerd over het gewenste vastgoedbeleid. Het bestuur van Mill Hill heeft besloten om Missiehuis Vrijland te koop aan te bieden aan een investeerder of projectontwikkelaar. Hierna is Missiehuis Vrijland met ondersteuning van JJJ Makelaars te koop aangeboden aan projectontwikkelaars en investeerders.

De aanbiedingen zijn met ondersteuning van JJJ Makelaars besproken met de Congregatie Raad en een selectie van aanbieders is uitgenodigd voor een presentatie over de aanbieding. Na de presentaties van de plannen voor de toekomst heeft de Congregatie Raad een advies gegeven aan het bestuur van Missiehuis Vrijland.

De Congregatie Raad heeft het bestuur van Mill Hill geadviseerd om de verkoop van Missiehuis Vrijland te gunnen aan Lunee Vastgoed. Het bestuur van Mill Hill heeft dit advies overgenomen en heeft hierna nader overleg gevoerd met Lunee Vastgoed om te komen tot overeenstemming. Lunee Vastgoed en Mill Hill hebben eind 2019

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 5 van 43

een LOI (letter of intent) opgesteld waarin de belangrijkste uitgangspunten zijn opgenomen en hebben hierna met ondersteuning van de notaris een koopovereenkomst opgesteld en ondertekend.

In de LOI en de koopovereenkomst is opgenomen dat Lunee Vastgoed in de gebouwen van Missiehuis Vrijland een zorgcentrum en een zorghotel zal realiseren. Lunee Vastgoed heeft eind 2019 een zorgaanbieder voorgesteld die voornemens is om het zorgcentrum en zorghotel te exploiteren. De zorgaanbieder heeft zich gepresenteerd aan de Congregatie Raad en het bestuur van Mill Hill. In de presentatie is afgesproken dat de zorgaanbieder in januari 2020 haar plannen voor het zorgcentrum en zorghotel zal presenteren. De presentatie zal dan gaan over levering van de nieuwbouw van Missiehuis Vrijland in Q2 2020, waarna een renovatie zal plaatsvinden tot eind 2020, waarna het zorgcentrum in Q1 2021 zal worden geopend.

De Congregatie Raad heeft in het verslagjaar aandacht besteed aan de toekomstige zorg- en dienstverlening in Missiehuis Vrijland. De Congregatie Raad heeft het bestuur van Mill Hill in 2019 geadviseerd om de functie van het Kloosterverzorgingshuis te beëindigen, omdat de financiële lasten van de exploitatie van Missiehuis Vrijland voor Mill Hill te hoog worden. Het bestuur van Mill Hill heeft hierna besloten om de samenwerkingsovereenkomst met Icare in december 2019 proforma op te zeggen. De samenwerkingsovereenkomst heeft een looptijd van een jaar.

Het Managementteam heeft voor 2019 een Kwaliteitsjaarplan 2019-2021 opgesteld. Het Kwaliteitsjaarplan 2019-2021 is gebaseerd op de aandachtspunten uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het Managementteam heeft naast het Kwaliteitsjaarplan 2019-2021 ook een Jaarplan voor 2019 opgesteld, waarin vier belangrijke aandachtspunten worden genoemd, die van belang zijn voor de afbouw van Missiehuis Vrijland. De aandachtspunten zijn: 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 hoge kwaliteit van de zorg- en dienstverlening in een kloosterverzorgingshuis dat gaat sluiten heeft in 2019 veel aandacht gehad. De aandacht heeft zich gericht 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 2019 is ook veel aandacht besteed aan de kwalitatieve en kwantitatieve opbouw van de personeelsformatie. Missiehuis Vrijland is er in 2019 goed in geslaagd om voldoende goed gekwalificeerde medewerkers te behouden. Er is in 2019 bijna geen verloop geweest. Hierdoor is het niet nodig geweest om nieuwe medewerkers aan te trekken. Het ziekteverzuim in 2019 is uitgekomen op gemiddeld 3.8%. Er zijn geen uitzendkrachten ingezet in 2019. Het realiseren van deze positieve resultaten is een groot compliment voor de medewerkers die voor deze resultaten in een steeds krappere wordende arbeidsmarkt hebben gezorgd.

Terugloop in aantal bewoners van Missiehuis Vrijland

Missiehuis Vrijland heeft besloten om de huidige zorgorganisatie van Missiehuis Vrijland 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 (1.1.2019) naar 18 bewoners (31.12.2019). Het aantal kloosterlingen is in het verslagjaar gedaald van 25 kloosterlingen (1.1.2019) naar 22 kloosterlingen (31.12.2019).

Kwaliteit

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

Missiehuis Vrijland heeft als kloosterverzorgingshuis 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 2019 en het Kwaliteitsplan 2019- 2021. In het Jaarplan 2019 en het Kwaliteitsplan 2019-2021

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 6 van 43

is ook rekening gehouden met de resultaten van de externe audits. De externe audit in mei 2019 is goed verlopen en er zijn geen minors noch majors vastgesteld.

Missiehuishuis Vrijland werkt met een QMT (Quality managementteam). Het QMT bestaat uit de leden van het MT en de kwaliteitsfunctionaris. Het QMT heeft haar functioneren in 2019 geëvalueerd en vastgesteld dat de vergaderingen beter kunnen worden voorbereid en dat de vergaderfrequentie (1 x per 14 dagen) te hoog is. Het QMT heeft hierna besloten om de vergaderfrequentie aan te passen (1 x per maand) en voor elke vergadering een agenda te maken en een verslag, waarin de afspraken staan vermeld. Het QMT is medio 2019 overgestapt op deze nieuwe werkwijze. De nieuwe werkwijze is eind 2019 geëvalueerd en voldoet naar wens.

Het QMT heeft elke 4 maanden (periode 4M-8M-12M) periode en kwaliteitsrapportages opgesteld en getoetst of de belangrijkste aandachtspunten van het kwaliteitsmanagementsysteem goed functioneren. De periode en kwaliteitsrapportages zijn aangeboden aan de directie van Icare, de raad van bestuur van Espria, de Congregatie Raad, het MT, de Onderdeel Commissie en de Cliëntenraad.

Het Jaarplan is gericht in 2019 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, een hoge klanttevredenheid, een hoge medewerkerstevredenheid en kwaliteit volgens de HKZ normen is in 2019 gerealiseerd. Het Jaarplan 2019 is uitgewerkt in een Jaaragenda, zodat volgbaar is dat alle aandachtspunten aan de orde worden gesteld. Het Jaarplan en de Jaaragenda hebben er in 2019 voor gezorgd dat de aandachtspunten beter volgbaar, meetbaar en toetsbaar zijn.

Het Kwaliteitsplan 2019-2021 van Missiehuis Vrijland is na bespreking met de directie van Icare, de Congregatie Raad van Mill Hill, de Onderdeel Commissie van de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad vastgesteld en hierna in 2019 in uitvoering genomen.

Externe ontwikkelingen en veranderingen

In 2019 is er veel aandacht besteed aan de voorwaarden om de kwaliteit van zorg in de verpleeghuizen te verbeteren. Er is 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 voor 2019 de meerjarenbegroting 2019-2021 opgesteld met daarin een onderbouwing van de kwaliteitsplannen 2019-2021. Menzis heeft de plannen en de daarbij behorende extra financiële middelen in 2019 toegekend. Menzis heeft in 2019 de extra financiële kwaliteitsmiddelen nog niet formeel toegekend.

In 2019 heeft er overleg plaatsgevonden tussen de directie van Icare en Menzis over het toekennen van de kwaliteitsmiddelen voor het verslagjaar 2019. Menzis heeft aangegeven dat uit de financiële overzichten van Menzis niet blijkt dat er in 2019 meer medewerkers zijn ingezet dan in 2018. De directie van Icare heeft in meerdere gesprekken met vertegenwoordigers van Menzis aangegeven dat De Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen in de exploitatie van Missiehuis Vrijland eigen financiële middelen heeft ingebracht ter hoogte van 1.1 miljoen euro in de exploitatie in 2018 en 2019. De eigen bijdrage van 1.1 miljoen euro in de exploitatie van Missiehuis Vrijland maakt het mogelijk dat er meer zorg geleverd wordt aan de bewoners van Missiehuis Vrijland dan uit het Wlz budget mogelijk is.

Menzis heeft aangegeven dat dit op zichzelf wel klopt en staat sympathiek ten opzichte van het verzoek van Missiehuis Vrijland en de directie van Icare om de voor Missiehuis Vrijland geormerkte kwaliteitsmiddelen toe te kennen, maar heeft dat nog niet gedaan. De Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen en de Directie van Icare zullen ook in 2020 dit onderwerp agenderen in het overleg met Menzis en ook een verzoekschrift indienen om de geormerkte kwaliteitsmiddelen over 2019 toe te kennen.

Missiehuis Vrijland heeft in 2019 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 2019 ontvingen 13 bewoners een PGB (31.12.2019).

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 7 van 43

Er is in 2019 in Missiehuis Vrijland geen gebruik gemaakt van de vergoedingen in het kader van de Zorgverzekeringswet. Missiehuis Vrijland heeft in 2019 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 2019 goed verlopen. Missiehuis Vrijland heeft zich in 2019 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 2019 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.

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 door het besluit om de samenwerking met Icare proforma op te zeggen en het kloosterverzorgingshuis in 2021 te sluiten. De afbouw is gebaseerd op de levering 1 van het gebouw van Missiehuis Vrijland in Q2 2020. Het besluit van De Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen over de beëindiging van de functie van het kloosterverzorgingshuis afbouw maakt Missiehuis Vrijland kwetsbaar voor verloop onder de huidige medewerkers en maakt het aantrekken van nieuwe medewerkers op een krappe arbeidsmarkt niet makkelijker. In 2019 zijn er door het lage ziekteverzuim en het ontbreken van verloop geen vacatures geweest.

Het MT heeft in 2019 geanticipeerd op interne en externe ontwikkelingen en ook op nieuwe beleidsinitiatieven in de ouderenzorg zoals het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, maar richt zich ook op een geleidelijke en verstandige afbouw van de functie van kloosterverzorgingshuis en richt zich steeds minder op het steeds bedenken van actiepunten voor de toekomst van Missiehuis Vrijland. Dit is logisch en verstandig voor een organisatie die afbouwt en geen nieuwe bewoners meer opneemt.

Het zorgteam van Missiehuis Vrijland heeft in het verslagjaar regelmatig thuiszorg aangeboden aan de niet geïndiceerde kloosterlingen in Missiehuis Vrijland en bewoners van het St. Jozefhuis. Deze zorg is niet opgenomen in de begroting 2019 van Missiehuis Vrijland, maar wordt wel geleverd. Missiehuis Vrijland is een klooster en preferert 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 2019

- 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 2019 gerealiseerd
- In overleg met de commissies zorg- en huisvesting is een vastgoedplan uitgewerkt voor de toekomst en de verkoop van Missiehuis Vrijland is in 2019 succesvol afgerond

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 8 van 43

- Er is in 2019 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 2019 en wordt ook niet voorbereid in 2020
- De samenwerkingsovereenkomst met Icare is proforma opgezegd en zal in 2021 worden beëindigd.

Acties voor 2020

- Het voorbereiden van de overdracht van Missiehuis Vrijland (levering 1) aan de koper en de verhuizing van de bewoners naar de aanbouw van Missiehuis Vrijland wordt voorbereid.
- Het voorbereiden van de beëindiging van de functie van Kloosterverzorgingshuis
- Het voorbereiden van de overdracht van de zorg- en dienstverlening door Icare naar de nieuwe zorgaanbieder die het zorgcentrum en het zorghotel gaat exploiteren.
- Het realiseren van een geleidelijke en verstandige afbouw van zorg- en dienstverlening in samenwerking met Congregatie Raad en Icare continueren
- Thuiszorg voorbereiden in samenwerking met de nieuwe zorgaanbieder voor bewoners van Missiehuis Vrijland zonder wlf zorgindicatie
- Voorbereiden van de overdracht van de zorg- en dienstverlening van de bewoners met een Wlz zorgindicatie zpp 4 tot en met 6 naar de nieuwe zorgaanbieder.

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 9 van 43

Deel 2. Inzet, resultaten en reflectie

In dit hoofdstuk 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 :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 10 van 43

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 richten 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 zijn in 2019 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 2019 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 2019 is de multidisciplinaire verzorging, verpleging, behandeling en de 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 nader op de situatie in 2019 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 2019 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 :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 11 van 43

Kloosterlingen en bewoners van Missiehuis Vrijland zijn authentiek en uniek. Unicité 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 2019 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 2019 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 2019 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 is in 2019 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 verzorgt. Binnen 6 weken wordt het zorgplan compleet gemaakt en ter ondertekening aangeboden aan bewoner of diens wettelijke vertegenwoordiger.

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 12 van 43

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. 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 2019 toegepast en zijn tot hun recht gekomen.

Vakbekwaamheid, leren en samen leren

Medewerkers zorgteam

In Missiehuis Vrijland is in het verslagjaar 2019 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 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 geleidelijk plaats door het overlijden van bewoners en kloosterlingen en resulteert in een steeds 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 (d.d. 31.12.2019) bestaat het team zorg uit 1 verpleegkundige, 5 eerstverantwoordelijk verzorgenden IG, 8 verzorgenden IG en 3 helpenden zorg. Er zijn geen leerling verzorgenden in Missiehuis Vrijland. Het team zorg bestaat uit 17 medewerkers. In 2019 is er nauwelijks verloop geweest. Er is een medewerker met ontslag gegaan. De vrijkomende uren zijn overgenomen door de collega's. Er is in 2019 een vacatures voor zorgmedewerkers ontstaan. Het zorgteam bestond in 2019 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.

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 13 van 43

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

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. Bij afwezigheid van de medewerkers van de receptie 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 waren in 2019 geen 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 2019 geen overleg gevoerd met Insula Dei in Arnhem en met Zinzia in Renkum in het leernetwerk. Er is na overleg 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 2019 samengewerkt met Zinzia, Insula Dei en Vilente in het regionale werkgebied.

Conclusie Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Indicatoren en resultaten

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

- De vier kernthema's zijn toegepast en zijn 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 2020

- 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 :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 14 van 43

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 2019 hebben plaatsgevonden.

2.1 De vijf kernthema's

THEMA 1 – Zingeving

Aandacht en ondersteuning van levensvragen

In het verslagjaar 2019 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 2019 toegepast en is 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 2019 toegepast en is tot zijn recht gekomen.

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 15 van 43

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 2019 toegepast en is 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 in 2019 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 :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 16 van 43

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 2019 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 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 volièrès 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 2019 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 Missiehuis Vrijland is te koop aangeboden aan projectontwikkelaars en investeerders. Na een selectie van de aanbiedingen is Missiehuis Vrijland verkocht aan Lunee Vastgoed.

Het thema: Gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting zijn in 2019 toegepast en zijn 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 2019 veel aandacht besteed aan de brandveiligheid van het gebouw, brandmeld- en brandontruimingsinstallatie en de BHV training. De brandmeld- en brandontruimingsinstallatie zijn in 2019 geïnspecteerd door R2B inspectie en beide installaties zijn goedgekeurd. Er zijn twee certificaten uitgereikt. In 2019 zijn de BHV medewerkers getraind in bedrijfshulpverlening. In 2019 is ook de BHV organisatie geoptimaliseerd. De BHV organisatie voldoet aan de eisen van de brandveiligheidsadviseurs van de GGZ Drenthe.

Lerend netwerk

Missiehuis werkt in een lerend netwerk samen met Icare Intramuraal Drenthe en Espria. Missiehuis Vrijland heeft besloten om het lerend netwerk niet uit te breiden in verband met voorgenomen de sluiting van Missiehuis Vrijland.

Conclusie Wonen en Welzijn

Indicatoren en resultaten

In 2019 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 en Missiehuis Vrijland is verkocht
- Geleidelijke en verstandige afbouw heeft plaatsgevonden en gaat verder
- De 5 kernthema's zijn toegepast en zijn tot hun recht gekomen

Acties voor 2020

- Geleidelijke en verstandige afbouw van zorg- en dienstverlening tot sluiting van kloosterverzorgingshuis
- Overdracht van werkzaamheden naar een nieuwe zorgaanbieder met respectering van wettelijke, juridische en zorginhoudelijke uitgangspunten.
- 5 Kernthema's continueren

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 17 van 43

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 2019 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 tweemaaljaarlijkse medicatiereview met de apotheker uitgevoerd om na te gaan of medicatie kan worden verminderd of veranderd. In Missiehuis Vrijland heeft deze tweemaaljaarlijkse 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 2019 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 2019 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 :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 18 van 43

De medische zorg rond medicatieveiligheid is in 2019 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 2019 zijn er 5 MIC meldingen geweest die betrekking hebben op medicatie. In 2018 waren er 11 MIC meldingen over medicatie bij bewoners met een indicatie. Geen van de incidenten heeft kwalijke gevolgen gehad. 2 van de 5 incidenten medicijnen in 2019 zijn veroorzaakt door de apotheek.

De medicatie reviews zijn in Missiehuis Vrijland in 2019 tweejaarlijks uitgevoerd. Belangrijke conclusies over 2019 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 2019 bijgehouden en hieronder treft u een overzicht aan van het gebruik:

Psychofarmaca	Bewoners 2019
Continu gebruik psychofarmaca	6
Gemiddeld aantal bewoners	8
Percentage bewoners met gebruik psychofarmaca	75%

Er wonen 18 bewoners in Missiehuis Vrijland met een zorgzwaartepakket 1 tot en met 6. Er zijn 8 bewoners met een zorgzwaartepakket zpp 4 tot en met 6. Bij het berekening van het percentage is uitgegaan van de verpleeghuisbewoner met een zpp 4 tot en met zpp 6. De peildatum is 31.12.2019

Het gebruik van antibiotica is in 2019 bijgehouden en hieronder treft u een overzicht aan van het gebruik:

Antibiotica	Bewoners 2019
Gebruik antibiotica	4
Gemiddeld aantal bewoners	8
Percentage bewoners	50%

Er wonen in Missiehuis Vrijland 18 bewoners met een zorgzwaartepakket 1 tot en met 6. Er zijn 8 bewoners met een zorgzwaartepakket 4 tot en met 6. Bij het berekening van het percentage is uitgegaan van de verpleeghuisbewoner met een zpp 4 tot en met zpp 6. De peildatum is 31.12.2019.

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 2019 geen ernstige incidenten met medicatie in plaatsgevonden.

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

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 19 van 43

Acties 2020

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

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 2019 is er bij geen bewoners sprake van decubitus.

Conclusie decubituspreventie

Indicatoren en resultaten

Decubituspreventie functioneert goed. Er zijn geen bewoners met decubitus geweest in 2019.

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

Acties 2020

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. Er hebben in 2019 geen problemen met mondhygiëne en mondproblemen plaatsgevonden.

Actie 2020

- Continueren van huidige mondhygiëne beleid.

THEMA 3 - Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

In Missiehuis Vrijland is in het verslagjaar 2019 aandacht besteed aan vrijheid beperkende middelen (VBM) zoals verpleegdekken, jumpsuit en hansop. Deze vrijheid beperkende middelen worden in Missiehuis Vrijland niet gebruikt.

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 20 van 43

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 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	0
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 geen bewoners die op verzoek of met instemming een vrijheid beperkend middel hebben gebruikt.

Acties 2020

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

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar	:2019
	Status	: 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie	: 2020 (juli)
	Pagina	: 21 van 43

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 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 2019 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 2019	Aantal MIC meldingen in 2018
Aantal MIC	17	33

Overzicht incidenten gespecificeerd:

Mic meldingen	2019	2018
Aantal bewoners met zzp indicatie	18	19
Valincidenten	9	20
Valincident met letsel	3	3
Geaccepteerd valgedrag	1	4
Incident met medicatie	11	9
Met kwalijke gevolgen	0	0
Incident medicatie door apotheek	2	4
Incident scootmobiel	2	0
Incident dwalen	0	0
Incident overig/bed	0	0
Agressie	0	0
Gevaarlijke situaties	0	0
Slikincident	0	2
Overige meldingen	0	0

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 22 van 43

Toelichting:

Er hebben in 2019 minder incidenten plaatsgevonden dan in 2018. Dit heeft met name te maken met een verandering in de mobiliteit van de bewoners. In 2019 zijn meer bewoners afhankelijk van een rolstoel of zijn bedlegerig dan in 2018.

Het aantal valincidenten is afgenomen van 20 naar 9. Bij een valincident heeft een bewoner handletsel opgelopen (scheurtje in polsgewricht). Het valincident vond plaats door een losliggende mat. De mat is direct verwijderd.

Bij de overige valincidenten zijn geen patronen te ontdekken.

Het aantal incidenten met medicijnen is gestegen van 9 incidenten in 2018 naar 11 in 2019. Het aantal incidenten met incidenten met medicijnen die hebben betrekking op de apotheek is in 2019 afgenomen ten opzichte van 2018 van 4 naar 2 incidenten. Geen van deze incidenten met medicatie had ernstige gevolgen.

Er zijn geen slikindident geweest in 2019. In 2018 waren er 2 slikindidenten.

Conclusie MIC meldingen

Indicatoren en resultaten

Het systeem van Mic meldingen functioneert goed. Het aantal Mic incidenten is afgenomen van 33 in 2018 naar 17 in 2019. Er zijn geen ernstige incidenten geweest in 2019.

Acties

Acties: Continueren huidige Mic beleid.

Gebruikshulpmiddelen

Alle gebruikshulpmiddelen zijn in 2019 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 2019 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 2019 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.

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 23 van 43

4 Conclusie omgevingsveiligheid

Indicatoren en resultaten

De richtlijnen voor de omgevingsveiligheid functioneren goed.

Acties

Acties: de richtlijnen voor omgevingsveiligheid worden in 2020 geëvalueerd en geactualiseerd.

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 24 van 43

5 LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT

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

5.1 De vijf kernthema's

THEMA 1 – Kwaliteitsmanagementsysteem

1. Algemeen

Missiehuis Vrijland heeft een Beleidsplan Kwaliteit vastgesteld. 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 ook een Kwaliteitsplan 2019-2020 opgesteld conform de wensen van de zorgverzekeraar Menzis.

Missiehuis Vrijland heeft zich in 2019 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 2019 gevormd door de locatiemanager, de teamleider zorg en de teamleider facilitair. De leden van het MT en de kwaliteitsfunctionaris vormen samen het QMT (kwaliteitsmanagementteam). Het QMT heeft in het verslagjaar het functioneren van het QMT geëvalueerd en aangepast. De QMT vergaderingen vinden maandelijks plaats en richten zich op de voortgang en bewaking van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Het QMT heeft zich in het verslagjaar 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 in 2019 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 heeft zich in 2019 ook gericht 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 verpleeghuiszorg, het overzicht van de geplande en uitgevoerde effectmetingen en het kwaliteitsplan en het Jaarplan met kernthema's.

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 25 van 43

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 2018 (looptijd 1 juli 2019- 1 juli 2020) 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 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 zijn voor juli 2019 allemaal gerealiseerd.

Conclusie kwaliteitsmanagementsysteem

Indicatoren en resultaten

Het kwaliteitsmanagementsysteem functioneert goed. HKZ 2015 certificaat is verlengd tot november 2021.

Acties

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

2. Externe audit

Missiehuis Vrijland heeft in april 2019 een overzicht gemaakt van de externe audits die jaarlijks worden uitgevoerd. Uit het overzicht blijkt dat er in 2019 12 externe audits zijn uitgevoerd. Op 23 mei 2019 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 2019 de volgende toelichting gegeven:

"Op basis van de resultaten van de audit beveelt het Audit team HKZ VVT (2015) certificatie aan voor de Stichting Missiehuis Vrijland op basis van de overeengekomen scope. 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 hercertificatiebezoek. Er zijn geen NC's geconstateerd, de organisatie wordt voorgedragen voor hercertificering".

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 26 van 43

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

Missiehuis Vrijland heeft zich in het verslagjaar 2019 gefocust op de afronding en beëindiging van de functie van kloosterverzorgingshuis. De organisatie heeft zich gericht op het voldoen aan de eisen en wensen die de cliënten stellen en ook op de 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 VVV 2015.

Acties

- Continueren externe audit

3. Interne audit

Missiehuis Vrijland heeft in april 2019 een overzicht gemaakt van de interne audits die jaarlijks worden uitgevoerd. Uit het overzicht blijkt dat er in 2019 16 interne audits zijn uitgevoerd.

De interne zijn een onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem. De interne audit is een vorm van toetsing en feedback over het functioneren van Missiehuis Vrijland.

De interne audits hebben in 2019 veel informatie opgeleverd over het eigen functioneren. Deze informatie is gebruikt om verbeteringen door te voeren. Naar aanleiding van de interne audits door Missiehuis Vrijland verbeter-acties opgesteld en uitgevoerd. Het QMT bewaakt het proces van de verbeterplannen.

De interne audits in Missiehuis Vrijland zijn in het verslagjaar gericht op inkoop- en leveranciersbeoordeling, systeembeoordeling, check zorgleefplan, kwaliteitsverslag, kwaliteitsplan, kwaliteit- en perioderapportages 4M – 8M – 12M hygiëne beleid, context- en stakeholdersanalyse, HACCP en legionella. De interne audits hebben goede analyses opgeleverd van de sterke punten van Missiehuis Vrijland.

Conclusie interne audit

Indicatoren en resultaten

De interne audits bevestigen het goed functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan HKZ 2015.

Acties

- Continueren interne audits
- Contextanalyse en stakeholderanalyse actualiseren in 2020

4. Risicoanalyse

In 2019 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.

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 27 van 43

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 2019 is een PRI gecontinueerd om de risico's te beperken die ontstaan als medewerkers hun functie beëindigen en een nieuwe functie in een andere organisatie betrekken.

Het QMT heeft in 2019 geëvalueerd en vastgesteld dat uitgangspunten voor de PRI gecontinueerd kunnen worden. Het MT heeft de PRI 2019 vervolgens uitgevoerd. De PRI heeft er in 2019 mede toe bijgedragen dat zorg- en dienstverlening voor de bewoners goed is gebleven.

Beheersmaatregelen

Naar aanleiding van de PRI in 2019 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 2019 is de mondzorg als extra zorgaandachtspunt gecontinueerd bij de risico-inventarisatie. In 2019 is ook aandacht besteed aan brandveiligheid en HACCP. In 2019 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
- PRI toekomst actualiseren in 2020

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 kwaliteitsfunctionaris en de locatiemanager. In het QMT wordt het kwaliteitsmanagement beleid inhoudelijk vormgegeven.

Er wordt gewerkt met een kwaliteitsagenda, een overzicht lijst van preventieve en corrigerende maatregelen (P&C register) die maandelijks geactualiseerd worden. In het QMT werken de teamleden samen aan het goed functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Medio 2019 is het functioneren van het QMT gevalueerd en is de frequentie aangepast naar maandelijks overleg met een agenda en verslaglegging.

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 28 van 43

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 2019-2021 van Missiehuis Vrijland is vastgesteld in december 2018. Het kwaliteitsplan is opgesteld op basis van de richtlijnen in het kader van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het kwaliteitsplan 2019-2021 is in 2019 uitgevoerd en wordt ook uitgevoerd in 2020.

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 2019-2021 van Missiehuis Vrijland. De feedback was positief. Het Kwaliteitsplan van Missiehuis Vrijland voldoet aan de criteria die de kwaliteitscommissie voor het kwaliteitsplan heeft opgesteld.

3. Doelstellingen uit vorige Kwaliteitsplannen

Het Kwaliteitsplan 2019-2021 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 2019-2021 opgesteld conform de richtlijnen van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg en op basis van de resultaten volgens de Systeembeoordeling 2018, die zich richt op de periode juli 2018- juli 2019, zijn benoemd. De verbeterpunten zijn in 2019 gerealiseerd.

THEMA 3 - Jaarlijks kwaliteitsverslag

Het voorliggende verslag is het tweede 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.

Het managementteam heeft naast het Kwaliteitsverslag 2019 – 2021 ook een Systeembeoordeling 2019 opgesteld, waarin verslag wordt gedaan van de voornemens in de Systeembeoordeling en de resultaten die zijn bereikt.

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 29 van 43

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

In het verslagjaar 2019 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 2019 succesvol geweest met het continu verbeteren en dit is aangetoond door het verlengen van het HKZ VVT 2015 certificaat in 2019 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 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.

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 maakte in het verslagjaar 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. Met Vilente en Zinzia zijn afspraken 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

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 2019 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 :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 30 van 43

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 :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 31 van 43

Medewerkers hebben 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 geslaagd om voldoende medewerkers in te zetten die bevoegd en bekwaam zijn om de zorg goed te kunnen leveren. In 2019 is er beperkt verloop geweest.

In het verslagjaar is in Missiehuis Vrijland aandacht besteed aan persoonlijk leiderschap. Medewerkers zijn gestimuleerd om zelf acties te ondernemen als er knelpunten zijn en om zelf ook 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 blijven 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, evenals 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 Gouvernace code. De Governace code is ook uitgangspunt voor het Managementteam van Missiehuis Vrijland, de directie van Icare en de raad van bestuur van Espria.

De Governance code 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.

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.

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 32 van 43

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 overeenkomsten zijn verlengd tot 31-12-2020.

Indicatoren en resultaten

Missiehuis Vrijland stelt een Kwaliteitsplan 2019-2021 op en in 2019 een Kwaliteitsverslag.

Acties kwaliteitsplan voor aankomend jaar

De acties voor 2020 zijn opgenomen in het Kwaliteitsplan 2019-2021.

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 33 van 43

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 vele andere zorginstellingen. In Missiehuis Vrijland is de personeelssamenstelling adequaat om de zorg- en dienstverlening te bieden en zijn er goede werkomstandigheden voor de medewerkers. De personeelssamenstelling voldoet aan de wet- en regelgeving (ARBO, CAO, Arbeidstijdenbesluit etc.), stimuleren gezond werken en maken een vakbekwame en flexibele bezetting mogelijk. De personeelssamenstelling is gericht op continuïteit van zorg en dienstverlening van goede kwaliteit in een doelmatige en doeltreffende organisatie.

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 moeten worden vormgegeven. 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 het verslagjaar zijn er, ondanks krapte op de arbeidsmarkt, geen personele tekorten ontstaan in het team zorg en het team facilitair.

6.2 Personele samenstelling Missiehuis

In Missiehuis Vrijland wordt gewerkt in een zorgteam en een team facilitair. Beide teams leveren alle zorg- en dienstverlening. Het team zorg richt zich op de 24 uren zorg voor de bewoners met een WLZ indicatie en op de groepsofvang. Het team facilitair richt zich op de receptie, keuken en facilitair algemeen (huishouding en linnen- en was service).

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 is er de rector of de vice-rector aanwezig. Er worden dagelijks 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 zorg is er gedurende de dag, avond en nacht steeds (te allen tijde) minimaal een verzorgende 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 :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 34 van 43

In de zorg- en dienstverlening worden er verschillende behandelaren en paramedici ingezet. Hiervoor heeft Missiehuis Vrijland een samenwerkingsovereenkomst gesloten met een zorginstelling (Zinzia). Hierbij gaat het om de inzet van de specialist ouderengeneeskunde, de psycholoog, de fysiotherapeut, de ergotherapeut, de logopedist en de diëtist. Missiehuis Vrijland heeft ook een samenwerkingsovereenkomst gesloten voor de zorg door de huisarts.

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.

In het zorgteam wordt gewerkt 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.

Het zorgteam is als volgt samengesteld:

- 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.

Medisch paramedisch team

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

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek	:
	Verslagjaar	:2019	Status
			: 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar	: Locatie Manager	Publicatie	: 2020 (juli)
		Pagina	: 35 van 43

- **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 verzorgt.

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.

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.

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 36 van 43

Het team zorg bestaat uit 1 verpleegkundige, 5 eerstverantwoordelijk verzorgenden IG, 9 verzorgenden IG en 2 helpenden zorg. Er zijn geen leerling verzorgenden in Missiehuis Vrijland.
Het team zorg bestaat uit 17 medewerkers.

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 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 :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 37 van 43

7. GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

Het efficiënt en effectief gebruik maken van alle hulpbronnen is van belang om de best mogelijke zorgresultaten te behalen met de beschikbare financiën en middelen. Missiehuis Vrijland heeft het gebruik van hulpbronnen uitgebreid. Missiehuis Vrijland heeft in het verslagjaar een keuze gemaakt uit de vele hulpbronnen die ter beschikking staan. In 2019 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 2019 met gebruikmaking van deze hulpbronnen de goede zorg- en dienstverleningsresultaten weten te bereiken met de beschikbare middelen en financiën. Dit blijkt onder andere uit het laatste klant- en medewerkers tevredenheidsonderzoek dat is uitgevoerd. De bewoners met een zorgindicatie waardeerden in het laatste klanttevredenheidsonderzoek de zorg- en dienstverlening met een 9.3 en de kloosterlingen met een 9.7. De medewerkers in het laatste medewerkerstevredenheidsonderzoek het werken in Missiehuis Vrijland met een score van 7.6 gemiddeld.

5.2 De zes kernthema'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 mooie verblijfsruimten om te eten en activiteiten te plannen. Het klooster biedt ook mooie appartementen aan met uitzicht op de omgeving. Het gebouw is uitstekend onderhouden. Er is een ruime entree. De bewoners en kloosterlingen vinden het klooster en de omgeving plezierig om te wonen en te leven. De medewerkers vinden het klooster en de omgeving erg bijzonder en 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 gecertificeerde brandmeld- en brandontruimingsinstallaties en het klooster zelf is voorzien van brandbeschermende voorzieningen. De bewoners en kloosterlingen vinden de technische hulpbronnen van goede kwaliteit en zijn tevreden met de huidige hulpbronnen. De medewerkers vinden de technische hulpmiddelen van goede kwaliteit en prima mee te werken. De telefoonvoorziening en het oproepsysteem is in 2019 vervangen.

THEMA 3 – Materialen en hulpmiddelen

Missiehuis Vrijland beschikt over alle materialen en hulpmiddelen die nodig zijn 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.

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 tevreden met het gebruik van de aanwezige materialen en hulpmiddelen. De medewerkers zijn ook tevreden met de materialen en hulpmiddelen.

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 38 van 43

THEMA 4 – Facilitaire zaken

Het team facilitair richt zich op de facilitaire dienstverlening in Missiehuis Vrijland. Het facilitaire team draagt zorg voor de receptie, de maaltijdvoorziening, de huishoudelijke verzorging en de linnenvoorziening. Missiehuis Vrijland beschikt niet meer 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 tevreden met de zorg- en dienstverlening van het facilitair team. De medewerkers zijn ook tevreden om te werken in het facilitaire team.

THEMA 5 – Financiën, administratieve organisatie en bedrijfsvoering

Financien 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.

Bedrijfsvoering

Missiehuis Vrijland stelt jaarlijks een begroting op basis van het kwaliteitsplan voor het nieuwe jaar. De concept-begroting wordt besproken met de Congregatie Raad en de directie van Icare. De Congregatie Raad adviseert het bestuur van de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen.

De begroting is gebaseerd op de geplande opbrengsten voor de zorg- en dienstverlening conform de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet Maatschappelijke ondersteuning (WMO). Naast de geplande opbrengsten uit de Wlz en WMO bestaat de begroting uit overige opbrengsten. De overige opbrengsten bestaan uit de financiële middelen die De Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen uit eigen vermogen inbrengt om de gewenste zorg- en dienstverlening mogelijk te maken. De overige opbrengsten zijn hoger dan de opbrengsten uit Wlz en WMO.

De zorg- en dienstverlening in Missiehuis Vrijland is door de inbreng van de overige opbrengsten toegesneden op de wensen van missionarissen van de congregatie. De bedrijfsvoering is meer gericht op het voldoen aan wensen op het gebied van extra zorg- en dienstverlening voor de bewoners en kloosterlingen dan op effectief en efficiënt gebruik van de toegekende middelen uit het zorgbudget van de zorgverzekeraar.

De bedrijfsvoering in Missiehuis Vrijland richt zich natuurlijk ook op effectief en efficiënt gebruik van de toegekende middelen uit het zorgbudget van de zorgverzekeraar, maar door de overige opbrengsten is er meer mogelijk dan in een reguliere zorg instelling.

De overige opbrengsten zijn niet onbeperkt en de opbrengsten uit de Wlz en de WMO nemen af door het teruglopend aantal bewoners en het ontbreken van een acquisitiebeleid gericht op nieuwe doelgroepen. Mill Hill heeft in 2019 besloten om de gebouwen van Missiehuis Vrijland te verkopen aan een projectontwikkelaar. De verkoop resulteert in december 2020 in de levering van de nieuwbouw van Missiehuis Vrijland. Levering 2 staat gepland voor 2025-2027.

Missiehuis Vrijland maakt gebruik van de kennis en ervaring van de zorgorganisatie Icare en Espria en gebruikt ICT en administratieve en inkoopssystemen van Icare en Espria.

Missiehuis Vrijland heeft met het oog op de voorgenomen sluiting van het kloosterverzorgingshuis en de beëindiging van de samenwerking met Icare er voor gekozen om niet meer te investeren in nieuwe ICT en andere systemen, omdat de terugverdientijd van deze investeringen niet gerealiseerd kan worden.

Missiehuis Vrijland maakt ook gebruik van alle deskundige medewerkers van Espria en Icare, zowel op raad van bestuur en directieniveau als op HRM, business control, kwaliteitsmanagement, ICT en inkoop.

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 39 van 43

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 toegelicht, zijn op orde in Missiehuis Vrijland. Er zijn geen actiepunten geformuleerd om in 2019 te realiseren.

Acties

Continueren van het huidige beleid voor de hulpbronnen

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 40 van 43

8.GEBRUIK VAN INFORMATIE

Het gebruik maken van bronnen van informatie heeft tot doel om medewerkers te ondersteunen met de juiste middelen en om bij te dragen aan het samen leren en verbeteren van zorg- en dienstverlening. Het gebruik maken van bronnen van informatie is ook van belang voor de bewoners en kloosterlingen en hun naasten die ook van de bronnen van informatie gebruik maken.

8.1 De drie kernthema's

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

Clïenttevredenheidsonderzoek

Missiehuis Vrijland heeft het laatste 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 cliënt tevredenheidsonderzoek 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

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 41 van 43

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 cliënt tevredenheidsonderzoek 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 werkt met een papieren zorgleefplan. De informatie wordt verzameld en gerapporteerd in het zorgdossier. De zorg wordt door de verantwoordelijke verzorgende gepland en uitgevoerd. Missiehuis Vrijland heeft in verband met de afbouw van de organisatie de keuze gemaakt om geen elektronisch zorgdossier te gebruiken. Dit heeft te maken met de hoge investeringskosten voor de aanschaf, scholing en het onderhoud van een digitaal zorgdossier die niet op een redelijke termijn kunnen worden afgeschreven, door de sluiting van het kloosterverzorgingshuis.

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

Privacy en veiligheidseisen zijn in 2019 toegepast. Er is geen melding gerapporteerd met betrekking tot hacken en/of dataleaks door elektronische fouten of misbruik.

Uitwisselen van en reflecteren op kwaliteitsinformatie tussen interne en externe stakeholders

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

Kwaliteitsverslag Missiehuis Vrijland		HKZ rubriek :
	Verslagjaar :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 42 van 43

THEMA 2 – Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

Registraties die voorwaardelijk zijn voor het 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 de website van de zorgorganisatie Icare, 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 Regio van Mill Hill Missionarissen geen eigen website beheert. Missiehuis Vrijland neemt alleen missionarissen 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 periode 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 :2019	Status : 14.5..2020
Inhoudelijke eigenaar : Locatie Manager	Publicatie : 2020 (juli)	Pagina : 43 van 43