

# **Kwaliteitsverslag 2020**

## **Missiehuis Vrijland**

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 1 van 43

# Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
<b>Deel 1. Organisatie en ontwikkelingen</b> .....	<b>5</b>
1. Organisatie .....	5
2. Ontwikkelingen.....	5
3. Conclusie .....	8
<b>Deel 2. Inzet, resultaten en reflectie</b> .....	<b>9</b>
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	9
Thema's .....	10
Vakbekwaamheid, leren en samen leren .....	12
Conclusie .....	13
2. Wonen & welzijn .....	13
Thema's .....	13
Vakbekwaamheid, leren en samen leren .....	16
Conclusie .....	17
3. Veiligheid.....	17
Thema's .....	17
Conclusie medicatieveiligheid .....	19
Conclusie decubituspreventie .....	20
Conclusie gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen .....	21
Conclusie preventie acute ziekenhuisopname.....	22
Conclusie MIC meldingen.....	23
Conclusie omgevingsveiligheid.....	24
4. Leren en werken aan kwaliteit .....	24
Thema's .....	24
Conclusie .....	31
5. Leiderschap, governance en management .....	31
Thema's .....	31
Conclusie .....	34
6. Personeelssamenstelling.....	34
Conclusie .....	37
7. Gebruik van hulpbronnen .....	37
Thema's .....	38
Conclusie .....	40
8. Gebruik van informatie .....	40
Thema's .....	40
Conclusie .....	42

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 2 van 43	

## Inleiding

*“In de regio Wuhan in China is in december 2019 een uitbraak van een nieuw Coronavirus gestart. Het virus kan de ziekte COVID-19 veroorzaken. De meeste patiënten hebben koorts en luchtwegklachten. Samen met de WHO (World Health Organisation) onderzoeken de Chinese autoriteiten het Coronavirus. Wereldwijd worden er maatregelen genomen om verdere verspreiding tegen te gaan”.*

Zo begint een van de eerste berichten van het RIVM in januari 2020 over het Coronavirus. De wereld wordt geconfronteerd met een besmettelijk Corona virus dat in 2020 uitgroeit tot een wereldwijde pandemie. Het kloosterverzorgingshuis Stichting Missiehuis Vrijland in Oosterbeek, verder in dit verslag te noemen: ‘Missiehuis Vrijland’, wordt door de Rijksoverheid, het RIVM, de Veiligheids- en Gezondheidsregio en Icare in de eerste maanden van 2020 geïnformeerd over de preventieve maatregelen die genomen moeten worden en hoe er gehandeld dient te worden om besmetting met en verspreiding van het virus te voorkomen. Nederland neemt in 2020 ingrijpende maatregelen om de uitbraak van het Coronavirus te beperken, maar kan niet voorkomen dat er veel mensen ernstig ziek worden en veel kwetsbare ouderen overlijden.

Nederland gaat in Lock down en de verpleeg- en verzorgingshuizen gaan maandenlang op slot. Ook Missiehuis Vrijland sluit haar deuren voor bezoek. Nederland wordt door de preventieve maatregelen die nodig zijn om de Coronapandemie te bestrijden een heel ander land. Veel vrijheden worden beperkt en handen wassen, hoesten in de elle boog, afstand houden en mondneusmaskers dragen, wordt de norm. Niet meer op bezoek bij familie, niet meer op bezoek in een verpleeg- of verzorgingshuis, niet meer omhelzen, niet meer knuffelen, niet meer naar het werk als thuiswerken kan, niet meer naar niet noodzakelijke winkels, niet meer theater, bioscoop, festival of café. Niet meer naar een hotel, niet meer vliegen, niet meer reizen naar het buitenland, niet meer samen zijn. Veel is er opeens niet meer mogelijk.

Het duurt, vanaf de uitbraak in China, bijna een heel jaar voordat er een behandeling met een vaccin tegen het Coronavirus Covid 19 beschikbaar komt. In november 2020 wordt door Pfizer-BioNTech het eerste vaccin tegen Covid 19 gepresenteerd. Moderna, Janssen en Astra-Zeneca volgen kort hierna ook met de presentatie van een eigen vaccin. Na een lange periode van onzekerheid ontstaat er weer hoop dat het virus door massale vaccinatie van de wereldbevolking bedwongen kan worden. Er ontstaat ook het inzicht dat het Covid 19 virus niet meer zal weggaan en dat er nieuwe varianten van het virus zullen ontstaan, waarvan nog zal moeten blijken of de ontwikkelde vaccins daar ook bescherming tegen bieden. Nederland en vele andere landen in de wereld bereiden zich in het verslagjaar voor om in 2021 te starten met een omvangrijk vaccinatieprogramma. Het zal in 2021 een geweldige uitdaging worden om alle kwetsbare mensen zo snel mogelijk te vaccineren. Niet alleen in Nederland, maar ook in alle landen in de wereld.

2020 is voor iedereen een zwaar en moeilijk jaar geweest. In Nederland wordt er op basis van ramingen van het RIVM en overlijdensgegevens van het CBS aangenomen dat er in 2020 meer dan 15.000 mensen zijn overleden aan de gevolgen van besmetting met het Corona virus. De WHO gaat er van uit dat er in 2020 wereldwijd meer dan 1.5 miljoen mensen zijn overleden aan een besmetting met het Corona virus.

In Missiehuis Vrijland zijn in 2020 preventieve maatregelen genomen en alle adviezen van het RIVM, de Rijksoverheid en Icare opgevolgd om een uitbraak van het Coronavirus in Missiehuis Vrijland te voorkomen. In Missiehuis Vrijland heeft er in 2020 geen besmetting met het Coronavirus plaatsgevonden. De inzet en toewijding van alle medewerkers en de

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 3 van 43

medewerking en ondersteuning van de bewoners en kloosterlingen om Corona buiten de deuren van het kloosterverzorgingshuis te houden was enorm. In het kwaliteitsverslag 2020 wordt hier nader op ingegaan.

Het kwaliteitsverslag is een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van Missiehuis Vrijland. Het is gebaseerd op de uitgangspunten van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en van de HKZ norm 2015. Missiehuis Vrijland stelt jaarlijks een kwaliteitsverslag op, waarin verantwoording wordt afgelegd over de resultaten die zijn bereikt. In het voorliggende kwaliteitsverslag wordt ingegaan op de voornemens en de resultaten in het verslagjaar 2020.

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.

In 2020 is een systeembeoordeling opgesteld conform de eisen van HKZ 2015 en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De systeembeoordeling 2020 is gebruikt om het functioneren van het kwaliteitssysteem te beoordelen. Het heeft ook gediend als input voor het Kwaliteitsplan 2021 en als toetsinstrument om na te gaan of de voornemens zijn gerealiseerd en de resultaten gehaald zijn zoals was bedoeld. In de systeembeoordeling zijn de initiatieven die in het kwaliteitsplan zijn benoemd, getoetst op de resultaten die zijn bereikt. In dit Kwaliteitsverslag 2020 worden de bereikte resultaten nader toegelicht.

Missiehuis Vrijland heeft, ondanks de Coronapandemie, in het verslagjaar veel positieve resultaten bereikt. De HKZ audit heeft in mei 2020 plaatsgevonden en de auditoren van de Lloyds Register hebben vastgesteld dat het kwaliteitsmanagementsysteem goed functioneert. De cliënttevredenheid is in 2020 niet gemeten, omdat het aantal bewoners met een zorgindicatie te klein is geworden om een representatief onderzoek te kunnen doen, maar de bewoners hebben steeds laten weten erg tevreden te zijn met de zorg- en dienstverlening en met alle inspanningen om een besmetting met Corona in Missiehuis Vrijland te voorkomen. In het laatste klanttevredenheidsonderzoek is de zorg- en dienstverlening beoordeeld met een score van 9,3 van de bewoners en een score van 9,6 van de kloosterlingen.

Icarebreed heeft eind 2020 een medewerkertevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Teamgegevens zijn, om anonimiteit te waarborgen, alleen beschikbaar bij een deelname van meer dan 5 personen. Voor Missiehuis Vrijland zijn geen teamgegevens beschikbaar. Het voorlaatste medewerkertevredenheidsonderzoek heeft een gemiddelde score opgeleverd van 7.62. Het ziekteverzuim over het jaar 2020 is uitgekomen op 5.4%. Missiehuis Vrijland beschikte in 2020 over het kwaliteitscertificaat HKZ 2015.

Het jaar 2020 is voor de bewoners, kloosterlingen en medewerkers van Missiehuis Vrijland een uitzonderlijk jaar geweest. Een jaar met veel onzekerheid en bezorgdheid, waarin alle medewerkers zich bijzonder goed hebben ingezet om er tijdens de Coronapandemie samen met de bewoners en kloosterlingen er het beste van te maken. Iedereen heeft hier een belangrijke bijdrage aan geleverd. Namens het managementteam dank ik iedereen voor de persoonlijke inzet en de bijzondere toewijding.

Robert Jan Paas  
Locatiemanager Missiehuis Vrijland

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 4 van 43

# Deel 1. Organisatie en ontwikkelingen

## 1. Organisatie

### Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Missiehuis Vrijland
Statutaire zetel	Gemeente Meppel
Adres	Johannehoeve 2
Postcode	6861WJ Oosterbeek
Plaats	Oosterbeek
Telefoonnummer	(026) 339 80 80
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41103038 (KvK Meppel)
E-mailadres	<a href="mailto:info@icare.nl">info@icare.nl</a>
Internetpagina	<a href="http://www.icare.nl">www.icare.nl</a>

### Besturing

Missiehuis Vrijland is een kloosterverzorgingshuis in Oosterbeek. Het bestuur wordt gedurende dit verslagjaar gevormd door Stichting Icare. Icare maakt onderdeel uit van het concern Espria. Andere onderdelen van Espria zijn onder meer Eveen, Zorggroep Meander, GGZ Drenthe en De Trans. Missiehuis Vrijland is verantwoordelijk voor de zorg- en dienstverlening aan oud-missionarissen en huurt vanuit die hoedanigheid het kloosterverzorgingshuis van De Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen.

De directie van Icare wordt gevormd door de directeur zorg en de directeur bedrijfsvoering. De directeur zorg geeft leiding aan de locatiemanager van Missiehuis Vrijland. De locatiemanager geeft leiding aan de teamleider zorg en de teamleider facilitair en vormen samen het managementteam. De teamleiders geven leiding aan de medewerkers van de teams zorg en facilitair. Het managementteam is in 2020 ondersteund door een kwaliteitsfunctionaris van Icare die ook zitting heeft in het QMT (Quality Management Team). De cliëntadministratie van Missiehuis Vrijland is in 2020 overgenomen door de centrale cliëntadministratie van Icare.

Het bestuur van Missiehuis Vrijland wordt voor zaken die betrekking hebben op het kloosterhuis en de bewoners geadviseerd door de Congregatie Raad van de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen.

Missiehuis Vrijland wordt gefinancierd uit opbrengsten voor de zorg- en dienstverlening die vergoed worden uit de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en uit overige opbrengsten die beschikbaar worden gesteld door de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen.

## 2. Ontwikkelingen

### Interne veranderingen en ontwikkelingen

Op 31 december 2020 wonen er 12 bewoners met een zorgindicatie in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) en 18 kloosterlingen zonder Wlz zorgindicatie in Missiehuis Vrijland en maken 9 kloosterlingen gebruik van een persoonsgebonden budget (PGB) voor huishoudelijke zorg in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Vanwege het teruglopend aantal bewoners heeft Stichting Missiehuis Vrijland eind 2020 en begin 2021 de personeelsformatie hier in overleg met het bestuur van Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen op aangepast. Deze aanpassing vond plaats via natuurlijk verloop en door een aantal tijdelijke contracten niet te verlengen.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 5 van 43

Het managementteam heeft voor 2020 een kwaliteitsjaarplan opgesteld dat is gebaseerd op de aandachtspunten uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Er is ook een beknopt Jaarplan voor 2020 opgesteld. Belangrijke aandachtspunten daarin zijn o.a. het behoud van de hoge kwaliteit van zorg- en dienstverlening en het benoemen van indicatoren en het uitvoeren van effectmetingen om het proces te sturen.

Missiehuis Vrijland is gericht op het leveren van een positieve bijdrage aan de kwaliteit van leven van de bewoners van Missiehuis Vrijland en een hoge kwaliteit van de zorg- en dienstverlening conform de HKZ normen en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het gaat hierbij 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 medewerkers-tevredenheid. In 2020 is ook veel aandacht besteed aan de kwalitatieve en kwantitatieve opbouw van de personeelsformatie. Missiehuis Vrijland is er in 2020 in geslaagd om steeds goed gekwalificeerde medewerkers in te zetten. Het ziekteverzuim in 2020 is uitgekomen op gemiddeld 5,4%. Er zijn in het verslagjaar geen uitzendkrachten ingezet. Deze resultaten zijn heel bijzonder, omdat 2020 gekenmerkt werd door veel onzekerheid over de toekomst van de zorg- en dienstverlening en werkgelegenheid, maar ook door de uitbraak van de Coronapandemie die veel extra inzet en toewijding van de medewerkers heeft gevraagd.

### 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. Het ontwikkelt eigen beleid voor het kloosterverzorgingshuis en maakt daarbij gebruik van het kwaliteitsbeleid en verschillende expertises van Icare. Waar nodig maakt Missiehuis Vrijland addenda met 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 2020 en het Kwaliteitsplan 2020- 2021. In het Jaarplan 2020 en het Kwaliteitsplan 2020-2021 is ook rekening gehouden met de resultaten van de externe audits. De externe audit in mei 2020 is goed verlopen en er zijn geen minors of majors vastgesteld.

Missiehuishuis Vrijland werkt met een QMT (Quality Management Team). Het QMT bestaat uit de leden van het MT en de kwaliteitsfunctionaris. Het QMT heeft haar functioneren in 2019 geëvalueerd. Verbeterpunten hadden betrekking op de voorbereiding van de agenda en de vergaderfrequentie. Het QMT heeft in 2020 vastgesteld dat de vergaderfrequentie (1 x per maand ) goed functioneert en dat het werken met een agenda, een verslag en bijlagen ook goed functioneert.

Het QMT heeft in het verslagjaar 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 2020 is opnieuw gericht 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

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 6 van 43

dienstverlening, een hoge klanttevredenheid, een hoge medewerkerstevredenheid en kwaliteit volgens de HKZ normen is in 2020 gerealiseerd. Het Jaarplan 2020 is uitgewerkt in een Jaaragenda, zodat per maand volgbaar is dat alle aandachtspunten aan de orde worden gesteld. Het Jaarplan en de Jaaragenda hebben er in 2020 voor gezorgd dat de aandachtspunten beter volgbaar, meetbaar en toetsbaar zijn.

Het Kwaliteitsplan 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 2020 in uitvoering genomen.

#### Externe ontwikkelingen en veranderingen

Vanwege het teruglopend aantal bewoners behorend tot de doelgroep van Missiehuis Vrijland, heeft het bestuur van de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen in 2019 besloten de functie van het kloosterverzorgingshuis af te bouwen en het vastgoed te verkopen. De beoogde nieuwe eigenaar van het vastgoed wil de gebouwen renoveren en samen met een zorgaanbieder een woon- en welzijn service concept exploiteren voor het hogere segment. Stichting Icare, gedurende dit verslagjaar de bestuurder van Stichting Missiehuis Vrijland, is niet betrokken bij de verkoop van het vastgoed of ontwikkeling van het nieuwe woon- en welzijn concept. Icare is wel bereid, onder voorwaarden, een overdracht van Stichting Missiehuis Vrijland aan een andere zorgaanbieder te overwegen. In 2020 heeft een aantal verkennende gesprekken plaatsgevonden. De levering van het vastgoed en overdracht van de zeggenschap van Stichting Missiehuis Vrijland heeft ten tijde van het opstellen van dit verslag nog niet plaatsgevonden.

Het Kabinet heeft voor de beleidsperiode 2019-2020-2021 extra financiële middelen 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 een meerjarenbegroting 2019-2020-2021 opgesteld met daarin een onderbouwing van de kwaliteitsplannen 2019-2020-2021 en deze plannen en de begroting via de directie van Icare voorgelegd aan en besproken met de zorgverzekeraar Menzis. Menzis heeft besloten om de extra financiële middelen toe te kennen. Menzis heeft hierbij kennis genomen van de zienswijze van Icare en Missiehuis Vrijland.

Missiehuis Vrijland heeft in 2020 gebruik gemaakt van financiële middelen op basis van de Wet Langdurige Zorg en het Persoonsgebonden Budget (PGB) in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. In 2020 ontvingen 9 bewoners een PGB (peildatum 31.12.2020). Er is in 2020 geen gebruik gemaakt van de vergoedingen in het kader van de Zorgverzekeringswet, omdat de kosten van de eisen van de zorgverzekeraar te hoog bleken te zijn in relatie tot de financiële opbrengsten.

De samenwerking tussen de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen en de stichting Missiehuis Vrijland is in 2020 goed verlopen. Missiehuis Vrijland heeft zich in 2020 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

De context- en stakeholderanalyse zijn in het voorgaande verslagjaar besproken tijdens de externe audit en in verslagjaar 2020 geactualiseerd. De context- en stakeholderanalyse is in 2020 ook gebruikt bij het ontwikkelen en communiceren van het te voeren beleid en bij het communiceren over de voortgang van het vastgoedbeleid en de plannen voor de toekomst. De context- en stakeholderanalyse laat zien dat de belangrijke stakeholders in kaart zijn gebracht en dat er rekening wordt gehouden met de belangen van alle stakeholders.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 7 van 43

### 3. Conclusie

#### Indicatoren en resultaten

De samenwerking tussen de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen en de stichting Missiehuis Vrijland verloopt in 2020 goed. Missiehuis Vrijland speelt in op interne en externe ontwikkelingen en heeft het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg geïmplementeerd en in het verslagjaar geactualiseerd. Missiehuis Vrijland richt zich ook op een verstandige en geleidelijke afbouw van de zorg- en dienstverlening in Missiehuis Vrijland met behoud van goede kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. De geleidelijke afbouw van de zorg- en dienstverlening van Missiehuis Vrijland heeft in 2020 vorm en inhoud gekregen. In het verslagjaar zijn er door het lage ziekteverzuim en beperkt verloop geen problemen in de personele bezetting ontstaan.

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 als opbrengst voor zorgactiviteiten in de begroting 2020 van Missiehuis Vrijland, maar wordt wel geleverd. Missiehuis Vrijland maakt gebruik van de inzet van de medewerkers van het eigen zorgteam en niet van medewerkers van een regionale thuiszorgorganisatie, omdat Missiehuis Vrijland geen financiering ontvangt uit de Zorgverzekeringswet. De thuiszorg die door het eigen zorgteam wordt geleverd, is in 2020 gefinancierd door de stichting De Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen in de vorm van een eigen bijdrage aan de kosten van de exploitatie van Missiehuis Vrijland.

In het verslagjaar heeft Missiehuis Vrijland te maken gekregen met de Coronapandemie en heeft alle richtlijnen en voorschriften geïmplementeerd en bewaakt om te voorkomen dat Missiehuis Vrijland te maken krijgt met een uitbraak met Covid 19 in het kloosterhuis. Er is daarbij nauw samengewerkt met Icare. Icare heeft een Corona crisisteam opgericht voor de coördinatie van alle Corona gerelateerde activiteiten. Missiehuis Vrijland heeft de beschikking over de informatie, kennis, kunde en ondersteuning van Icare gedurende de Corona periode, zoals communicatiemiddelen, speerpuntfunctionarissen, protocollen, richtlijnen en PBM bestellingen. Verder is er door Icare een voorzitter en waarnemend voorzitter (rayonmanagers van Icare) beschikbaar gesteld voor de ondersteuning van het crisisteam die het managementteam van Missiehuis Vrijland bij een eventuele uitbraak zal ondersteunen.

#### Conclusies over 2020

- Het Kwaliteitsplan 2020-2021 is conform Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg opgesteld;
- De geleidelijke en verstandige afbouw van zorg- en dienstverlening is in samenwerking met de Congregatie Raad in 2020 gerealiseerd;

#### Acties voor 2021

- Het voorbereiden van een eventuele overdracht van de stichting Missiehuis Vrijland naar een andere zorgaanbieder;
- Het realiseren van een geleidelijke en verstandige afbouw van zorg- en dienstverlening in samenwerking met Congregatie Raad en Icare

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 8 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

### 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In Missiehuis Vrijland staat het belang van de bewoner (financiering uit Wlz) en de kloosterling (geen wettelijke financiering) 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 behoefte aan zorg- en ondersteuning, 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 en de deskundigheid en de competenties van de zorgverleners, bepaalt mede de kwaliteit van zorg en draagt bij aan de hoge kwaliteit van leven van de cliënt.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning zijn in 2020 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 2020 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 is de multidisciplinaire verzorging, verpleging, behandeling en de ondersteuning van bewoners. De medische en verpleegkundige zorg heeft in 2020 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.

In 2020 heeft de Coronapandemie Nederland hard getroffen. Er is in Missiehuis Vrijland steeds op basis van de richtlijnen van de Rijksoverheid en het RIVM aandacht besteed aan het veilig houden van de woon- en leefsituatie voor de bewoners en kloosterlingen en de werksituatie van de medewerkers. Er zijn in verslagjaar 2020 geen Corona besmettingen geconstateerd in Missiehuis Vrijland.

Het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vier thema's als het gaat om persoonsgerichte zorg en ondersteuning, namelijk compassie, uniciteit, autonomie en zorgdoelen. Hieronder wordt nader ingegaan op de situatie in 2020.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 9 van 43	

## Thema'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 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 binnen de beperkingen door de Coronapandemie 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 een bijzonder mens die ertoe doet met een persoonlijke context en 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.

Kloosterlingen en bewoners van Missiehuis Vrijland zijn authentiek en uniek. Uniciteit is een deel van hun zijn als 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 ze goed te verzorgen en te verplegen. In Missiehuis Vrijland wonen naast de missionarissen van Mill Hill ook zusters van de Congregatie van Cisterciënzers Trappisttinnen. 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 de 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 met volledige zelfregie. Het activiteitenaanbod 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.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 10 van 43	

De thema's: persoonlijke context, eigen identiteit zijn in 2020 toegepast en binnen de beperkingen van de Coronapandemie 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 met de verwanten.

De thema's: Eigen regie over leven, persoonlijk welbevinden en zorg in laatste levensfase zijn in 2020 toegepast en binnen de beperkingen van de Coronapandemie 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 2020 gerealiseerd op basis van vastgelegde afspraken en met 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 2020 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 Ouderengeneeskunde 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.

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 mantelzorg en eerste

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 11 van 43

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 2020 toegepast en binnen de beperkingen van de Coronapandemie tot hun recht gekomen.

## Vakbekwaamheid, leren en samen leren

### Medewerkers zorgteam

In Missiehuis Vrijland is in het verslagjaar 2020 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. Hierin staat beschreven voor welke handelingen de medewerker bevoegd en bekwaam is. Het BIG-paspoort richt zich op de verpleegtechnische beroepsvaardigheden.

In Missiehuis Vrijland wordt een beleid gevoerd om de afbouw van de activiteiten, gericht op de uiteindelijke sluiting van de kloosterfunctie van Missiehuis Vrijland, geleidelijk en verstandig te laten plaatsvinden. 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 resteren.

### Medewerkers team facilitair

Het team facilitair zorgt voor 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.

Zie voor de personeelssamenstelling van Missiehuis Vrijland hoofdstuk 6.

### Mantelzorgers en familieleden

De kloosterlingen en bewoners in Missiehuis Vrijland zijn elkaars mantelzorgers. Zorg voor elkaar is een belangrijk uitgangspunt in de kloostergemeenschap. Er waren in 2020 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 kwaliteitsprojecten van dit netwerk, zoals het Kwaliteitsplan en het Kwaliteitsverslag. Missiehuis Vrijland participeert ook in het leernetwerk van Espria. Espria geeft richtlijnen

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 12 van 43

voor perioderapportages en Missiehuis Vrijland stelt perioderapportages 4M-8M-12 M op conform deze richtlijnen van Espria en Icare. Missiehuis Vrijland heeft in 2020 samengewerkt met Zinzia, Insula Dei en Vilente in het regionale werkgebied.

## Conclusie

### Indicatoren en resultaten

In 2020 is aandacht besteed aan ontwikkeling van persoonlijk leiderschap en de context-stakeholders analyse is geactualiseerd.

- De vier kernthema's zijn toegepast en tot hun recht gekomen;
- Vakbekwaamheid, leren en samen leren zijn toegepast en 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 2020-2021 en een meerjarenbegroting 2020-2021 opgesteld.

### Acties voor 2021

- 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 2021 en begroting 2021 realiseren.

## 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 2020 hebben plaatsgevonden.

### Thema's

#### Zingeving (thema 1)

##### *Aandacht en ondersteuning van levensvragen*

In het verslagjaar 2020 is binnen de beperkingen van de Coronapandemie 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.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 13 van 43

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 2020 toegepast en is binnen de beperkingen door de Coronapandemie tot zijn recht gekomen.

## Zinvolle dagbesteding (thema 2)

### *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

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 Kerstmis, 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.

De Coronapandemie heeft in 2020 veel beperkingen opgelegd aan bezoek en bijeenkomsten met meerdere personen en daardoor zijn vooral het reguliere bezoek en de feestelijke gebeurtenissen die elk jaar plaatsvinden in Missiehuis Vrijland niet doorgegaan. De beperkingen van de toegang tot Missiehuis Vrijland en de strenge bezoekregels die maandenlang golden hebben een grote impact gehad op het normale contact tussen bewoners en familieleden. Het langdurig verbieden van bezoek is voor de bewoners en kloosterlingen erg zwaar geweest.

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. In het verslagjaar zijn veel van deze gezellige activiteiten gecancelled. Er heeft toen de versoepelingen in de zomermaanden dat mogelijk maakte een gezamenlijke barbecue plaatsgevonden in de kloostertuin. De gezamenlijke viering van de verjaardagsfeesten zijn met inachtneming van de richtlijnen gevierd met de bewoners en kloosterlingen en de katholieke feesten die elk jaar gevierd worden, zijn ook met toepassing van de richtlijnen gevierd. De jubileum dag heeft in 2020 geen doorgang kunnen vinden, omdat bij de jubileum dag ook veel familieleden worden uitgenodigd en dat was door de richtlijnen niet mogelijk.

Het thema: Zinvolle dagbesteding is in 2020 toegepast maar is door de Coronapandemie niet goed tot zijn recht gekomen.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 14 van 43	

## Schoon en verzorgd lichaam & kleding (thema 3)

### *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 2020 toegepast en is binnen de beperkingen door de Coronapandemie tot zijn recht gekomen.

## Familieparticipatie & inzet vrijwilligers (thema 4)

### *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 niet getrouwd zijn geweest. Door de hoge leeftijd van de kloosterlingen zijn de familieleden ook op hoge leeftijd of 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 binnen de beperkingen door de Coronapandemie in 2020 tot zijn recht gekomen.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 15 van 43	

## Wooncomfort (thema 5)

### *Gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting*

In Missiehuis Vrijland gaat het bij wooncomfort om gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en religieuze inrichting. Missiehuis Vrijland is 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 40 m<sup>2</sup>.

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, lekkere maaltijden, goede schoonmaak en een inrichting die goed aansluit bij de doelgroep. Het kloosterleven is het uitgangspunt. De inrichting van de woonomgeving is aangepast aan alle zorg- en ondersteuningsbehoeften. Er zijn mooie privéruimten, recreatieruimten, gebedsruimten, buitenruimten en verkeersruimten. De eenpersoonskamers zijn schoon en kunnen naar eigen wens ingericht worden. Het eten voldoet aan de wensen van de bewoners en kloosterlingen. De bewoners en kloosterlingen zijn zeer tevreden over de kwaliteit van de maaltijden in Missiehuis Vrijland.

In Missiehuis Vrijland worden onder 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 volièrres 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.

Het thema: Gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting zijn in 2020 binnen de beperkingen van de Coronapandemie toegepast en zijn tot hun recht gekomen.

### **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 2020 aandacht besteed aan de brandveiligheid van het gebouw, brandmeld- en brandontruimingsinstallatie. De BHV trainingen zijn door de beperkingen van de Coronapandemie in 2020 grotendeels uitgesteld. De brandmeld- en brandontruimingsinstallatie zijn in 2020 geïnspecteerd door R2B inspectie en beide installaties zijn goedgekeurd. Er zijn twee certificaten uitgereikt. In 2020 zijn de BHV medewerkers beperkt getraind in bedrijfshulpverlening. 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.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 16 van 43	



## Conclusie

### Indicatoren en resultaten

- In 2020 is aandacht besteed aan het voorbereiden van de overdracht van de huidige zorg- en dienstverlening van Icare naar een nieuwe zorgaanbieder en aan een geleidelijke en verstandige afbouw van de organisatie van het kloosterverzorgingshuis Missiehuis Vrijland;
- De 5 kernthema's zijn toegepast en zijn binnen de beperkingen door de Coronapandemie tot hun recht gekomen.

### Acties voor 2021

- Geleidelijke en verstandige afbouw van zorg- en dienstverlening tot sluiting van kloosterverzorgingshuis;
- 5 Kernthema's continueren.

## 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 meting indicatoren kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg t.b.v. Zorginstituut wordt in het Missiehuis niet gedaan omdat de cliëntpopulatie die binnen de reikwijdte van het verpleeghuis kader vallen minder dan 10 is.

In dit hoofdstuk volgen de conclusies direct na ieder thema in plaats van aan het eind van het hoofdstuk.

## Thema's

### Medicatieveiligheid (thema 1)

#### *Medicatieveiligheid en gebruik van antipsychotica en antibiotica.*

In het verslagjaar 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

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 17 van 43

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

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

Missiehuis Vrijland heeft er in 2020 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 2020 naar gestreefd om het gebruik van antibiotica te beperken. Antibiotica staat in de risicosignalering. 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.

De medische zorg rond medicatieveiligheid is 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 2020 is er een MIC melding geweest die betrekking hebben op medicatie. In 2019 waren er nog vijf MIC meldingen over medicatie bij bewoners met een indicatie. De MIC melding heeft geen kwalijke gevolgen gehad. Er heeft in 2020 geen incident medicijnen plaatsgevonden die veroorzaakt is door de apotheek. In 2019 waren er nog 2 incidenten die veroorzaakt werden door de apotheek. In 2020 is er 100% inzet op het bespreken van medicatiefouten in het team.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 18 van 43

Belangrijke conclusies over 2020 zijn:

- Het gebruik van medicatie is 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 steeds besproken;
- Medicatiefouten zijn verwerkt in MIC-meldingen;
- MIC meldingen zijn besproken in de MIC commissie en in het MDO.

Het gebruik van psychofarmaca is in 2020 bijgehouden en hieronder treft u een overzicht aan van het gebruik:

<b>Psychofarmaca</b>	<b>Bewoners 2020</b>
Continu gebruik psychofarmaca	3
Gemiddeld aantal bewoners	6
Percentage bewoners met gebruik psychofarmaca	50 %

Er wonen 12 bewoners in Missiehuis Vrijland met een zorgzwaartepakket (ZZP) 1 tot en met 6. Er zijn 6 bewoners met een ZZP 4 tot en met 6. Bij de berekening van het percentage is uitgegaan van de verpleeghuisbewoner met een ZZP 4 tot en met zzp 6. De peildatum is 31.12.2020.

Het gebruik van antibiotica is in 2020 bijgehouden en hieronder treft u een overzicht aan van het gebruik:

<b>Antibiotica</b>	<b>Bewoners 2020</b>
Gebruik antibiotica	0
Gemiddeld aantal bewoners	6
Percentage bewoners	0%

Er wonen in Missiehuis Vrijland 12 bewoners met een zorgzwaartepakker 1 tot en met 6. Er zijn 6 bewoners met een zorgzwaartepakket 4 tot en met 6. Bij de berekening van het percentage is uitgegaan van de verpleeghuisbewoner met een zzp 4 tot en met zzp 6. De peildatum is 31.12.2020.

## 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 2020 geen ernstige incidenten met medicatie plaatsgevonden.

- Gebruik psychofarmaca en antibiotica is geïndiceerd;
- Er is 1 MIC gemeld rond medicatieveiligheid;
- Er zijn geen ernstige incidenten gemeld;
- Het geneesmiddelengebruik is geëvalueerd in het MDO en de geneesmiddelencommissie.

### Acties 2021

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

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 19 van 43

## Decubituspreventie (thema 2)

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.

<b>Decubituspreventie</b>	<b>Bewoners 2020</b>
Aantal bewoners met decubitus	0
Gemiddeld aantal bewoners	12
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 2020 is er bij geen bewoner sprake van decubitus.

## Conclusie decubituspreventie

### Indicatoren en resultaten

- Decubituspreventie functioneert goed. Er is bij geen bewoner decubitus ontstaan;
- De risico-inventarisatie formulieren voor gewicht, incontinentie, bedlegerigheid en immobiliteit zijn goed ingevuld en werken goed.

### Acties 2021

- Continueren huidige decubituspreventie beleid.

## Mondhygiëne en preventie van mondproblemen (thema 2a)

In Missiehuis Vrijland is in het verslagjaar veel aandacht besteed aan mondhygiëne en preventie van mondproblemen. Er hebben in 2020 geen problemen met mondhygiëne en mondproblemen plaatsgevonden.

### Actie 2021

- Continueren van huidige mondhygiëne beleid.

## Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen (thema 3)

In Missiehuis Vrijland is in het verslagjaar 2020 aandacht besteed aan vrijheid beperkende middelen (VBM) zoals verpleegdeken, jumpsuit en hansop. Vrijheid beperkende middelen worden in Missiehuis Vrijland niet gebruikt.

Het beleid in Missiehuis Vrijland is er op gericht om vrijheid beperkende middelen zo veel mogelijk te vermijden. Indien vrijheid beperkende middelen worden gebruikt, geschiedt dit uitsluitend met instemming van de bewoner. Vrijheid beperkende middelen die

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 20 van 43	

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 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 2020
Gebruik van vrijheid beperkende middelen	0
Gemiddeld aantal bewoners	12
Percentage bewoners vrijheid beperkende middelen	0%

## Conclusie gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

### 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.
- De Wzd is onvoldoende bekend en doorgevoerd.

### Acties 2021

- Continueren terughoudend beleid vrijheid beperkende middelen.
- Doorvoeren en implementatie van de Wzd waarbij geen sprake meer is van vrijheidsbeperkende maatregelen maar van onvrijwillige zorg. Scholingen staan gepland.

## Preventie acute ziekenhuisopname (thema 4)

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 multi resistente 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

Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 21 van 43

mondverzorging, preventie van en monitoring van gewichtstoename en gewichtsafname en andere protocollen zoals voedselbereiding, bewaren van voeding, schoonmaak, gebruik hulpmiddelen en apparatuur.

In Missiehuis Vrijland is in het verslagjaar ook veel aandacht besteed aan valrisico's, verantwoord medicatiegebruik, aandacht voor urineweginfecties en aandacht voor risicobeperking bij een delier. Tevens is er terughoudend beleid gevoerd ten aanzien van het gebruik van antipsychotica en beleid gericht op verstandig antibiotica gebruik. In Missiehuis Vrijland is ook extra aandacht besteed aan symptomen van zwaarmoedigheid en/of neerslachtigheid en indien dit werd gesignaleerd, is dit besproken in het behandelteam en met de huisarts(verzorgingshuisfunctie) en met de Specialist Ouderengeneeskunde (verpleeghuisfunctie). Dit is geregistreerd in het zorgdossier en de arts heeft zorg gedragen voor diagnostisering en behandeling. In Missiehuis Vrijland is een database aangelegd om ongeplande ziekenhuisopnamen te registreren voor analyse en evaluatie. De wens van de bewoner over een ziekenhuisopname wordt vastgelegd in het zorgleefplan in overleg met de huisarts.

## Conclusie preventie acute ziekenhuisopname

### Indicatoren en resultaten

- De richtlijnen voor preventie ziekenhuisopname functioneren goed.

### Acties

- Continueren beleid preventie ziekenhuisopname.

## Incidentenmeldingen en gebruik hulpmiddelen (thema 5)

### MIC meldingen

In Missiehuis Vrijland zijn incidenten in 2020 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:

<b>Missiehuis Vrijland</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Aantal MIC meldingen	22	18

### Overzicht incidenten gespecificeerd:

<b>MIC meldingen</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Aantal bewoners met zzp indicatie	12	18
Valincidenten	21	9
Valincident met letsel	1	3
Geaccepteerd valgedrag	1	1
Incident met medicatie	1	5

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 22 van 43

Met kwalijke gevolgen	0	0
Incident medicatie door apotheek	0	2
Incident scootmobiel	0	2
Incident dwalen	0	0
Incident overig/bed	0	0
Agressie	0	0
Gevaarlijke situaties	0	0
Slikincident	0	0
Overige meldingen	0	0

#### Toelichting:

Er hebben in 2020 meer incidenten plaatsgevonden dan in 2019. Dit heeft te maken met een toename van het aantal valincidenten. In 2020 is het aantal bewoners met een Wlz indicatie gedaald van 18 naar 12. Het aantal valincidenten is gestegen van 9 naar 21. De stijging van de valincidenten wordt veroorzaakt door 1 bewoner met veel valincidenten. Bij de overige valincidenten zijn geen patronen te ontdekken. Het aantal incidenten met medicijnen is gedaald. Er zijn geen slikincident geweest in 2020.

### Conclusie MIC meldingen

#### Indicatoren en resultaten

- Het systeem van MIC meldingen functioneert goed. Er zijn geen ernstige incidenten geweest in 2020.

#### Acties 2021

- Continueren huidige MIC beleid.

#### Gebruikshulpmiddelen

Alle gebruikshulpmiddelen zijn in 2020 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.

### Omgevingsveiligheid (thema 6)

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 het verslagjaar vooral veel aandacht besteed aan omgevingsveiligheid met betrekking tot de Coronapandemie. Missiehuis Vrijland heeft de richtlijnen van de Rijksoverheid, het RIVM en Icare strikt gevolgd. Er heeft in 2020 (peildatum 31.12.2020) geen besmetting in Missiehuis Vrijland plaatsgevonden.

Missiehuis Vrijland heeft om omgevingsveiligheid te realiseren gebruik gemaakt van 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. In het verslagjaar is de planning voor de BHV trainingen niet gerealiseerd in verband met beperkingen door de Coronapandemie.

Missiehuis Vrijland heeft in het verslagjaar de BMI (brandmeldinstallatie) en de BOI (brandontruimingsinstallatie) laten inspecteren en een certificaat ontvangen. Er is een 2020 een RI&E onderzoek uitgevoerd en in het verslagjaar is de RI&E geactualiseerd door een

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 23 van 43	

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.

## Conclusie omgevingsveiligheid

### Indicatoren en resultaten

- De richtlijnen voor de omgevingsveiligheid functioneren goed.

### Acties 2021

- De richtlijnen voor omgevingsveiligheid worden in 2021 geëvalueerd en geactualiseerd.

## 4. Leren en werken aan kwaliteit

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

### Thema's

#### Kwaliteitsmanagementsysteem (thema 1)

##### **1. Algemeen**

Missiehuis Vrijland heeft een Beleidsplan Kwaliteit vastgesteld. In dit beleidsplan wordt de visie op kwaliteit beschreven. De lange termijn doelstelling 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 2020-2021 opgesteld conform de wensen van de zorgverzekeraar Menzis.

Missiehuis Vrijland heeft zich in 2020 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 2020 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 2020 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

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 24 van 43	



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 2020 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.

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 kwaliteits- en veiligheidsrapportage 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 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 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

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 25 van 43	

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 2019 zijn opgenomen in de systeembeoordeling zijn voor juli 2020 allemaal gerealiseerd.

## Conclusie kwaliteitsmanagementsysteem

### Indicatoren en resultaten

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

### Acties 2021

- Opstellen kwaliteitsverslag 2020;
- Opstellen systeembeoordeling 2021;
- Effectmetingen inplannen in kwaliteitsagenda;
- Verslaglegging effectmetingen registreren in effectmetingenoverzicht;
- Continueren kwaliteitsmanagementsysteem.

## **2. Externe audit**

Missiehuis Vrijland heeft het verslagjaar een overzicht gemaakt van de externe audits die jaarlijks worden uitgevoerd. Uit het overzicht blijkt dat er in 2020 12 externe audits zijn uitgevoerd. Op 28 mei 2020 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 2020 de volgende toelichting gegeven:

*“Op basis van steekproefsgewijze beoordeling van processen wordt geconcludeerd: De organisatie werkt continu verbetering van kwaliteit van zorg en tevredenheid cliënten/belanghebbenden. Risico’s worden op diverse niveaus systematisch geïdentificeerd en zodanig gemanaged dat de continuïteit van de zorgverlening maximaal wordt gewaarborgd. Klanttevredenheid is hoog (9.2 en 9.6) en er zijn geen klachten (formeel en informeel) en meldingsplichtige calamiteiten hebben niet plaatsgevonden. Stuurinformatie is in ruime mate voorhanden en monitoring van prestaties (met indicatoren) vindt met een vaste frequentie plaats en staan in dienst van kwaliteit, veiligheid en continuïteit. Er hebben zich tot nu toe geen Coronabesmettingen voorgedaan. De organisatie heeft (gesteund vanuit de overkoepelende Icare organisatie) de noodzakelijke maatregelen genomen om besmetting te voorkomen. Zo is er een isolatieruimte ingericht en zijn PBM’s in voldoende mate aanwezig. Bij vermoeden van besmetting van een bewoner en een medewerker zijn direct acties ondernomen. Achteraf bleken beiden niet besmet te zijn. Dit alles speelt zich af in de bijzondere situatie dat de organisatie zich beweegt richting sluiting. Het aantal cliënten en de instroom neemt af. Uitgebreide maatregelen zijn genomen en planmatig vormgegeven om bij deze overgang de continuïteit van zorg te waarborgen, maar ook om het personeel goed onder te brengen”*. Het aantal cliënten en de instroom neemt af.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (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 2020 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 VVT 2015.

### Acties 2021

- Continueren van beleid en plannen externe audit in 2021.

## **3. Interne audit**

Missiehuis Vrijland heeft in het verslagjaar een overzicht gemaakt van de interne audits die jaarlijks worden uitgevoerd. Uit het overzicht blijkt dat er in 2020 12 interne audits zijn uitgevoerd.

De interne audits 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 2020 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 functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan HKZ 2015.

### Acties 2021

- Continueren interne audits 2021;
- Continueren externe audit 2021;
- Contextanalyse en stakeholderanalyse actualiseren in 2021.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 27 van 43	

#### **4. Risicoanalyse**

In het verslagjaar is aandacht besteed aan veiligheidsmanagement en het onderwerp risicoanalyse. Het overzicht van risico's die het moeilijk kunnen maken om de zorg- en dienstverlening goed te continueren, is geactualiseerd.

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 niveaus doorgevoerd:

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

#### **Risicoanalyse op procesniveau (PRI – Prospectieve Risico-Inventarisatie)**

In 2020 is de PRI geactualiseerd 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 2020 geëvalueerd en vastgesteld dat uitgangspunten voor de PRI gecontinueerd kunnen worden. Het MT heeft de PRI 2020 vervolgens uitgevoerd. De PRI heeft er in 2020 mede toe bijgedragen dat zorg- en dienstverlening voor de bewoners op een hoog niveau is gebleven.

#### **Beheersmaatregelen**

Naar aanleiding van de PRI in 2020 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 2020 is de Coronapandemie als extra zorgaandachtspunt benoemd. In 2020 is ook aandacht besteed aan brandveiligheid en HACCP. In 2020 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 2021**

- Risicoanalyse continueren in 2021;
- PRI toekomst actualiseren in 2021.

#### **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 beleid van het kwaliteitsmanagement inhoudelijk vormgegeven.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 28 van 43	

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.

## **Conclusie kwaliteitsoverleg (QMT)**

### Indicatoren en resultaten

- Het QMT functioneert goed.

### Acties 2021

- QMT continueren.

## Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan (thema 2)

Het Kwaliteitsplan is opgesteld in samenwerking met het MT, QMT, CR en OC. Het wordt jaarlijks geactualiseerd (voor 31 december) en voorafgaand aan de vaststelling voor feedback voorgelegd aan ten minste twee collega-organisaties van het lerend netwerk.

### Opstellen van het kwaliteitsplan

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

### 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 2020-2021 van Missiehuis Vrijland. De feedback was positief. Het Kwaliteitsplan van Missiehuis Vrijland voldoet aan de criteria die de kwaliteitscommissie voor het kwaliteitsplan heeft opgesteld.

### Doelstellingen uit vorige Kwaliteitsplannen

Het Kwaliteitsplan van Missiehuis Vrijland 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 reflecteren 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.

### Verbeterpunten

Missiehuis Vrijland heeft het Kwaliteitsplan 2020-2021 opgesteld conform de richtlijnen van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg en op basis van de resultaten van de systeembeoordeling. De verbeterpunten zijn in 2020 gerealiseerd.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 29 van 43

## Jaarlijks kwaliteitsverslag (thema 3)

Missiehuis Vrijland stelt jaarlijks een kwaliteitsverslag en een systeembeoordeling op waarin het functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem werd beschreven en actiepunten werden benoemd voor het komende jaar.

Het managementteam stelt naast het Kwaliteitsverslag 2020 ook een systeembeoordeling op, waarin verslag wordt gedaan van de voornemens in de systeembeoordeling en de resultaten die zijn bereikt.

## Continue werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners (thema 4)

In het verslagjaar 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 organisatie en de medewerkers.

Missiehuis Vrijland is in het verslagjaar succesvol geweest en dit is aangetoond door het verlengen van het HKZ VVT 2015 certificaat in 2020. Missiehuis Vrijland heeft in het verslagjaar zich ook ingezet om voor de medewerkers een goede werkgever te zijn en door medewerkers uit te dagen het beste uit zichzelf te halen en persoonlijk leiderschap te stimuleren. Missiehuis Vrijland heeft in het verslagjaar ook aandacht besteed aan vitaliteit en duurzaamheid en preventie van ziekteverzuim.

Het managementteam heeft in 2020 aandacht gericht op het voorkomen van een besmetting met het Coronavirus in Missiehuis Vrijland en heeft dit een hoge prioriteit gegeven. Het managementteam heeft grote waardering geuit voor de inzet en toewijding en heeft de medewerkers bedankt hun belangrijke bijdrage in de zorg- en dienstverlening. Icare heeft ook meermaals haar grote waardering voor alle medewerkers uitgesproken voor de inzet en toewijding en heeft het ook mogelijk gemaakt dat medewerkers een zorgbonus van 1.000,- euro ontvingen.

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.

## Deel uitmaken van een lerend netwerk (thema 5)

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 privacywetgeving. Binnen deze netwerken wordt kennis en ervaring uitgewisseld die helpt om het proces van continue leren en verbeteren te optimaliseren. In Missiehuis Vrijland is aan medewerkers de mogelijkheid geboden om symposia, en online trainingen 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.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 30 van 43	

## Conclusie

### 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 2020 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 2021

- Realiseren actiepunten uit Kwaliteitsplan 2020;
- Aandacht voor persoonlijk leiderschap;
- Actualiseren van de contextanalyse met daarin de stakeholderanalyse;
- Medewerkers persoonlijk bedanken voor de goede resultaten.

## 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.

### Thema's

#### Visie op zorg (thema 1)

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.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 31 van 43	

## Sturen op kernwaarden (thema 2)

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”.

## Leiderschap en goede structuur (thema 3)

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 zij 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.

Medewerkers hebben in het laatste 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 het verslagjaar is 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 bestuurde 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

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 32 van 43



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 Governance code. De Governance code geeft belangrijke richtlijnen voor goed bestuur en goed toezicht. De Governance code is ook uitgangspunt voor het Managementteam van Missiehuis Vrijland, de directie van Icare en de raad van bestuur van Espria.

#### Rol en positie interne organen en toezichthouder(s) (thema 4)

Missiehuis Vrijland wordt bestuurd door Stichting Icare die op zijn beurt wordt bestuurd door Stichting Espria. Missiehuis Vrijland heeft een Cliëntenraad en een Onderdeel Commissie 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 het bestuur van Missiehuis Vrijland adviseert over belangrijke ontwikkelingen en bij voorgenomen besluiten.

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).

#### Inzicht hebben en geven (thema 5)

Missiehuis Vrijland heeft de zorg- en dienstverlening in het verslagjaar verleend op basis van de richtlijnen van het toetsingskader verpleeghuiszorg. Missiehuis Vrijland heeft een kwaliteitsplan en een kwaliteitsverslag opgesteld over het afgelopen jaar. Uit deze documenten blijkt dat Missiehuis Vrijland inzicht heeft in het functioneren van de zorg- en

Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar:	2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie:	2021 (juli)	Pagina: 33 van 43

dienstverlening (kwaliteitsplan) en ook inzicht geeft over het functioneren van de zorg en dienstverlening (kwaliteitsverslag).

Missiehuis Vrijland onderhoudt een lerend netwerk door contacten met Icare Intramuraal Drenthe, Espria, Insula Dei, Felixoord, Vilente en Zinzia. Missiehuis Vrijland 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 zijn de leden van de Congregatie Raad en leden van het bestuur van de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen geregeld betrokken geweest bij het primaire proces van Missiehuis Vrijland, zodat zij inzicht krijgen in kwaliteit van zorg en het werk in hun kloosterverzorgingshuis.

## Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise (thema 6)

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.

## Conclusie

### Indicatoren en resultaten

- Missiehuis Vrijland stelt een Kwaliteitsplan 2021 op en een Kwaliteitsverslag 2020.

### Acties 2021

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

## 6. Personeelssamenstelling

### 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 tekorten in de exploitatie van Missiehuis Vrijland worden via een eigen bijdrage door Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen aangevuld.

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 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

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 34 van 43

worden betrokken, gestimuleerd en uitgedaagd om hun bijdrage te leveren aan verbeterprocessen.

Medewerkers zijn erg betrokken en bereid om mee te denken over plannen en ontwikkelingen. 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.

#### 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 groepsopvang. 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 borgt dat er bij een oproep (24/7) binnen 30 minuten een BIG geregistreerde verpleegkundige beschikbaar is.

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.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 35 van 43

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)
- Eerst verantwoordelijke verzorgende(EVV)
- Verzorgende IG
- Helpende

Het medisch paramedisch team/de behandeldiensten worden gezien de kleinschaligheid van Missiehuis Vrijland ingehuurd bij een regionaal werkende zorgaanbieder (Zinzia Zorggroep). In de volgende disciplines is voorzien:

- Medische zorg
- (GZ-) psycholoog
- Fysiotherapeut
- Ergotherapeut
- Logopedist
- Diëtist
- Verpleegkundig specialist
- Verpleegkundige buiten kantooruren en in het weekend

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.

Het team zorg bestaat op de peildatum 31.12.2020 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
Dagdienst	7.00-15.30	8	Verzorgende IG	40	8	56
Dagdienst	7.00-13.30	6	Verzorgende IG	35	6	42

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 36 van 43

Dagdienst	7.00-11.00	4	Helpende/verz	25	4	28
Dagdienst (HK)	7.45-15.30	7	Helpende/verz	35	7	49
Avonddienst	15.15-23.00	8	Verzorgende IG	40	8	56
Avonddienst (HK)	15.15-21.00	6	Verzorg/Helpende	35/25	6	42
Nachtdienst	22.45-7.15	8	Verzorgende IG	40	8	56
Teamleider	8.00-16.30	8	Verpleegkundige	50	8	28

HK= groepsopvang

## Conclusie

### Indicatoren en resultaten

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 een verpleegkundige en een arts zijn steeds binnen 30 minuten aanwezig en er is opschaling mogelijk.

Er is een adequaat scholingsbeleid en reflectie 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.

### Acties 2021

- Continueren huidige beleid.

## 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. Zo is er gebruik gemaakt van de hulpbronnen van Icare Intramuraal Drenthe, van Espria, van de Congregatie Raad, van de brancheorganisatie Actiz, 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 het verslagjaar gebruik gemaakt van deze hulpbronnen om goede zorg- en dienstverleningsresultaten te bereiken met de beschikbare middelen en financiën. Dit blijkt onder andere uit het laatste klant- en medewerkers tevredenheidsonderzoek die zijn uitgevoerd.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 37 van 43

## Thema's

### De gebouwde omgeving (thema 1)

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.

### Technologische hulpbronnen (thema 2)

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 zijn recent vervangen.

### Materialen en hulpmiddelen (thema 3)

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.

### Facilitaire zaken (thema 4)

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 middelende inkoop van veel gebruiksgoederen worden beheerd door de regionaal. De bewoners en kloosterlingen zijn tevreden met de zorg- en dienstverlening van het facilitaire team. De medewerkers zijn ook tevreden om te werken in het facilitaire team.

### Financiën, administratieve organisatie en bedrijfsvoering (thema 5)

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 38 van 43	

### Financiën en administratieve organisatie

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

### Bedrijfsvoering

Missiehuis Vrijland stelt jaarlijks een begroting op basis van het kwaliteitsplan voor het nieuwe jaar. De conceptbegroting wordt besproken met de Congregatie Raad en de directie van Icare.

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 overige opbrengsten toegesneden op de wensen van missionarissen van de congregatie. De bedrijfsvoering is gericht op het voldoen aan de wensen op het gebied van extra zorg- en dienstverlening voor de bewoners en kloosterlingen. De zorg- en dienstverlening overstijgt hierdoor het niveau van de toegekende middelen uit het zorgbudget van de zorgverzekeraar. De bedrijfsvoering in Missiehuis Vrijland richt zich ook op effectief en efficiënt gebruik van de toegekende middelen uit het zorgbudget van de zorgverzekeraar.

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 besloten 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.

Vanwege het teruglopend aantal bewoners behorend tot de doelgroep van Missiehuis Vrijland, heeft het bestuur van de Nederlandse Regio van Mill Hill Missionarissen in 2019 besloten de functie van het kloosterverzorgingshuis af te bouwen en het vastgoed te verkopen. De beoogde nieuwe eigenaar van het vastgoed wil de gebouwen renoveren en samen met een zorgaanbieder een woon- en welzijn service concept exploiteren voor het hogere segment. Stichting Icare, gedurende dit verslagjaar de bestuurder van Stichting Missiehuis Vrijland, is niet betrokken bij de verkoop van het vastgoed of ontwikkeling van het nieuwe woon- en welzijn concept. Icare is wel bereid, onder voorwaarden, een overdracht van Stichting Missiehuis Vrijland aan een andere zorgaanbieder te overwegen. In 2020 heeft een aantal verkennende gesprekken plaatsgevonden. De levering van het vastgoed en overdracht van de zeggenschap van Stichting Missiehuis Vrijland heeft ten tijde van het opstellen van dit verslag nog niet plaatsgevonden.

### Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen (thema 6)

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

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>			
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021	
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 39 van 43	

## Conclusie

### Indicatoren en resultaten

- De hulpbronnen zoals hierboven toegelicht, zijn op orde in Missiehuis Vrijland. Er zijn geen extra actiepunten geformuleerd om in 2020 te realiseren.

### Acties 2021

- Continueren van het huidige beleid voor de hulpbronnen.

## 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.

### Thema's

#### Verzamelen en delen van informatie voor samen leren en verbeteren van kwaliteit (thema 1)

##### Cliënttevredenheidsonderzoek

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. Er is in 2020 geen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, omdat het aantal bewoners met een Wlz zorgindicatie 4 tot en met 6 te klein is geworden en een representatief onderzoek niet meer mogelijk is.

De CQ index voor de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT) wordt door zorgaanbieders gebruikt om tweejaarlijks de ervaringen van cliënten te meten. Het toetsen wordt uitgevoerd conform het Toetsingskader Normen Verantwoorde Zorg. De uitkomsten worden gebruikt voor externe verantwoording. Het onderzoek in Missiehuis Vrijland is uitgevoerd volgens de meest recente richtlijnen van Zorginstituut Nederland. In onderstaande tabellen de uitkomsten van onderzoek onder bewoners (Wlz indicatie) en kloosterlingen (geen Wlz indicatie).

<b>Bewoners</b>		
<b>Onderwerp</b>	<b>Gemiddelde score</b>	<b>Aantal deelnemers</b>
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

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 40 van 43



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	<b>3.71</b>	

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.

<b>Kloosterlingen</b>		
<b>Onderwerp</b>	<b>Gemiddelde score</b>	<b>Aantal deelnemers</b>
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	<b>3.89</b>	

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. De Net Promotor Score bij de kloosterlingen is 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 2020 toegepaste is geen melding gerapporteerd met betrekking tot hacken en/of datalekken door elektronische fouten of misbruik.

#### Uitwisselen van en reflecteren op kwaliteitsinformatie tussen interne en externe stakeholders

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 41 van 43

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 gedeeld.

## Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen (thema 2)

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.

## Openbaarheid en transparantie (thema 3)

Het Kwaliteitsverslag inclusief cliëntversie zijn openbaar toegankelijk via de website van 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 voert activiteiten uit in een kloosterverzorgingshuis voor een specifieke doelgroep en heeft geen eigen website.

De aan de Openbare Database van het Zorginstituut Nederland aangeleverde data worden ontsloten op publieke websites, zoals [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl).

Het Kwaliteitsverslag wordt niet geplaatst op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) omdat geen leken worden opgenomen in het klooster van Missiehuis Vrijland.

## 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 goede 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 2021

- Continueren van het huidige informatie beleid.

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 42 van 43

<b>Kwaliteitsverslag 2020 - Stichting Missiehuis Vrijland</b>		
Inhoudelijk eigenaar: Locatiemanager	Verslagjaar: 2020	Status: vastgesteld 16-06-2021
Auteur: Locatiemanager	Publicatie: 2021 (juli)	Pagina: 43 van 43