



COMPARTIJD

Jaarverslag Kwaliteit 2020

Compartijn

Kwaliteitsdocument
van Compartijn

Thuis als thuis niet meer gaat

‘Naar onze overtuiging verdient leven het
om samen beleefd te worden. Altijd. Overal. In alles.
Samen zorgen we voor zinvol leven en zin in leven’

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
1. Inleiding.....	4
2. Missie, visie en governance	5
3. Uitkomsten per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg	6
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
3.2 Wonen en welzijn	7
3.3 Veiligheid	8
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	9
3.5 Leiderschap, governance en management	9
3.6 Personeelssamenstelling	10
3.7 Gebruik van hulpbronnen	11
3.8 Gebruik van informatie	12

1. Inleiding

Dit Jaarverslag blikt terug op 2020, een turbulent jaar waarin we bij Compartijn geconfronteerd werden met verschillende ethische dilemma's vanwege de Covid-19 pandemie. Ondanks deze constante dilemma's tussen risicoreductie en vrijheid van bewoners heeft Compartijn een solide basis gelegd vanuit veiligheid en verantwoorde zorg. Ook is Compartijn in maart 2020 onderdeel geworden van Wonen bij September, wat 2020 een overgangsjaar maakt voor Compartijn. In dit verslag wordt zowel interne- als externe verantwoording afgelegd over het gevoerde kwaliteitsbeleid van Compartijn. Voortgang, resultaten en bevindingen zullen besproken worden. Het verslag zal aansluitend als uitgangspunt dienen voor zowel het nieuwe kwaliteitsplan als voor gesprekken met zorgkantoren en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De thematische indeling vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt hierbij in acht genomen.

Bij Compartijn bieden we persoonsgerichte zorg, service, tijd en aandacht aan kwetsbare ouderen. Hierbij ligt de focus op ouderen met een psychogeriatrische en/of een somatische aandoening waarbij zelfstandig thuis wonen niet meer lukt. Bewoners hebben een gemiddelde leeftijd van tussen de 80 en 90 jaar, maar onze woonhuizen kennen ook jongere en oudere bewoners. Elke bewoner heeft een zorgindicatie, dit is vaak een WLZ-indicatie verstrekt door CIZ of een indicatie voor ELV laag-hoog. De zorgzwaarte varieert en is vastgesteld in de zorgprofielen VV4 t/m VV10. VV5 is hierbij het gemiddelde zorgprofiel.

In 2020 waren de volgende locaties operationeel:

Locatie	Aantal appartementen
Enschede – Stokhorst	21
Rosmalen – De Graef	24
Breda – De Baronie	19
Zeist – Hoog Kerckebosch	32
Den Haag – De Regentes	26
Beegden – Ter Beegden	19
Roosendaal - Roosdael	26
Tilburg – Groot Waardijn	26
Ede – De Compagnie	42
Duizel - Eresloo	26

Tabel 1: Locaties met aantal appartementen

2. Missie, visie en governance

In een luxe, stijlvolle omgeving biedt Compartijn kleinschalig wonen met persoonsgerichte zorg en service die de bewoners nodig hebben. Kwaliteit van leven staat hierbij centraal.

Missie

‘Comfort care voor senioren. Dat is Compartijn. In onze kleinschalige, luxe huizen bieden we persoonlijke service en zorg voor mensen die niet meer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Bijvoorbeeld als gevolg van psychogeriatrische gezondheidsproblemen zoals dementie. We willen dat onze bewoners zo lang als mogelijk de regie over hun eigen leven houden. We hebben respect voor de eigen identiteit, de levensvisie en de privacy van elke bewoner. En we bevorderen, waar mogelijk, de autonomie’.

Visie

Respect voor de eigen identiteit, levensvisie, privacy en autonomie staan centraal in de zorgvisie van Compartijn.

Hier geeft Compartijn invulling aan middels:

- Een all-inclusive concept (service en wonen);
- Medisch-specialistische zorg op afroep (zorg en behandeling);
- Een vast en vertrouwd team in huis (medemenselijkheid).

Bewoners van Compartijn hebben een psychogeriatrische en/of somatische aandoening. Kwaliteit van leven staat zowel in de voorzieningen als in het thuisgevoel centraal en is terug te zien in de huiselijke omgeving en familiegerichtheid, en in de tijd en aandacht die onze medewerkers voor onze bewoners hebben. Onze professionals verlenen met passie liefdevolle en persoonlijke zorg, zodat bewoners leven in een omgeving die voelt als thuis. ‘Naar onze overtuiging verdient leven het om samen beleefd te worden. Altijd, overal en in alles. Samen zorgen we voor zinvol leven en zin in leven. Dat is de basis voor onze woon- en zorgvisie. Wij noemen dat Comfort care voor senioren.’

3. Uitkomsten per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De wensen van de bewoners staan onophoudelijk voorop in de zorgverlening van Compartijn. Doel hiervan is de bijdrage aan de kwaliteit van leven van de bewoners zo optimaal mogelijk te laten zijn. Voorafgaand aan de inwoning van een bewoner vormen de medewerkers van een woonhuis een zo goed en compleet mogelijk beeld van de toekomstige bewoner. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een zorgvuldige intake-procedure. Dit blijkt voornamelijk bij psychogeriatrische bewoners cruciaal te zijn.

Een Woonzorg Consulent is aanwezig en heeft een centrale rol in het proces van oriëntatie en besluitvorming. Deze consulent organiseert het eerste contact tussen de bewoner of diens mantelzorger en Compartijn en begeleidt hen in het gehele proces. Wanneer een beslissing is genomen omtrent het toekomstige verblijf van de bewoner, wordt het intakeproces door de locatiemanager en EVV-er (Eerst Verantwoordelijke Verpleegkundige of Verzorgende) gestart. Hierbij gaat de EVV-er uiterlijk een week voor inwoning op bezoek bij de bewoner in diens huidige thuissituatie. Op de dag van inwoning volgt nog een intakegesprek met de bewoner, familie- of diens wettelijk vertegenwoordiger. Alle contactmomenten worden vastgelegd en gemonitord in het Elektronisch Bewonersdossier (EBD).

Kwaliteit van de zorgverlening aan bewoners dient geborgen te worden vanuit het kwaliteitskader. De focus ligt hierbij nog steeds op het op de juiste manier vastleggen en documenteren van belangrijke informatie in het zorgleefplan. Vanuit de afdeling Kwaliteit en vanuit het management wordt dit gemonitord en is er continue aansturing op het tijdig opstellen, controleren en accorderen van kwalitatieve zorgleefplannen. Deze zorgplannen worden ieder halfjaar besproken in het MDO. Verschillende disciplines leveren hierbij hun input en de bewoner of diens vertegenwoordiger is hierbij aanwezig. Heldere communicatie en afstemmingen tussen bewoners, mantelzorgers en hun (zorg)netwerk wordt hierbij gefaciliteerd door CarenZorgt. CarenZorgt is een veilig, snel en handig zorgnetwerk dat gebruikt wordt om contact te leggen, afspraken te maken, taken te verdelen en elkaar op de hoogte te houden. Ook ONS, waarin de EBD's te vinden zijn, dient als kwaliteitsmonitor en geeft sturings-informatie omtrent methodisch werken en doelgericht rapporteren.

In 2020 is daarnaast de September Academie geïmplementeerd, waar ook Compartijn vanaf hun overname gebruik van maakt. In deze Academie is achter de schermen ingeregeld welke e-learnings verplicht zijn voor medewerkers. Via het 'Leren' scherm kunnen medewerkers makkelijk zien welke e-learnings zij moeten maken, passend bij hun functieniveau. Via het scherm 'Team voortgang' kunnen de leidinggevenden de voortgang van hun medewerkers zien. Ook is er ruimte om niet-verplichte e-learnings te maken via GoodHabit, te denken valt aan cursussen Spaans leren, e-mails schrijven of 'lekker in je vel'. Verder kunnen medewerkers via de Academie afgetoetst worden op voorbehouden handelingen via de Vilans Assessor. Het doel van de Academie is de kwaliteit van zorg én de deskundigheidsbevordering van alle medewerkers waarborgen. Het draagt bij aan het leveren van kwalitatief goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Vanwege technische problemen met e-mailadressen zijn medewerkers van Compartijn echter niet allemaal correct gekoppeld aan de Academie, waardoor gegevens over 2020 niet volledig en accuraat te zien zijn. In 2021 wordt dit probleem opgelost.

3.2 Wonen en welzijn

Wooncomfort is een belangrijke waarde van Compartijn. Onze all-inclusive formule voor de bewoners en hun families draagt hieraan bij. Het gaat hierbij om het hebben van een eigen, luxe en comfortabel appartement. Deze modern-klassiek ingerichte appartementen, welke een eigen sanitair en eigen pantry hebben, bieden een optimaal thuisgevoel. Op deze manier doet het woonhuis niet denken aan een zorglocatie. Maar ook de services die Compartijn biedt, dragen bij aan het wooncomfort en thuisgevoel van bewoners. De was wordt zorgvuldig zelf gedaan door onze medewerkers en verse maaltijden worden gemaakt door de huiskok. Bij Compartijn vinden we dat leven het verdient om samen beleefd te worden. Daarom is mee-eten, een verjaardag vieren of overnachten altijd mogelijk. Het draait hierbij om het combineren van huiselijkheid met medemenselijkheid en welzijn. Regelmatig ontvangen wij in onze locaties complimenten over het hoge niveau van onze services en ook in reviews is dit terug te lezen.

Daarnaast staan zingeving en zinvolle dagbesteding om bij te dragen aan het welzijn van onze bewoners hoog in het vaandel bij Compartijn. Het streven is om voor iedere bewoner individuele activiteiten aan te bieden die aansluiten bij ieders wensen en behoeften. Deze worden vanuit individuele gesprekken en bewonersoverleggen geïnventariseerd. Uitkomst is dat aan een grote/uitgebreide groepsactiviteit niet altijd behoefte is, vanwege de energie die het kost voor onze bewoners om een hele dag van huis te zijn. Ons aanbod van activiteiten wordt daarom simpel gehouden, zodat ingespeeld wordt op de behoefte van rust en regelmaat. Vaste terugkerende activiteiten, zoals muziek en gym, zijn te vinden in de aanwezige jaarplanning. Ook rondom feestdagen worden activiteiten gepland en zijn in meerdere woonhuizen duo-fietsen, een digitale vleugel, buitentuinen en Jeu de Boules banen aanwezig. De verschillende activiteiten worden gerapporteerd en geëvalueerd tijdens een bewonersoverleg, zodat deze blijven aansluiten bij de wensen en behoeften van de bewoner. Daarnaast zijn samenwerkingsafspraken met geriatrische fysiotherapeuten aanwezig, zodat bewoners in beweging blijven. Onze ervaring is dat onze bewoners hier veel voldoening uit halen.

Het Covid-19 virus dat in maart 2020 opspeelde heeft gevolgen gehad voor de bezoekersregeling van onze woonhuizen. Hierdoor hebben we alternatieven moeten bedenken om het contact tussen de bewoners en hun naasten te versterken. Alle woonhuizen hebben een tablet ontvangen waarmee Skype gesprekken opgezet konden worden en er hebben meerdere raambezoeken plaatsgevonden, waarbij naasten vanaf de andere kant van het raam toch op bezoek konden bij onze bewoners. Daarnaast konden ook niet alle activiteiten meer plaatsvinden. Daarom zijn er twee Activiteitengidsen gemaakt, waarin tips stonden om de woonhuizen te helpen in het bedenken van alternatieve activiteiten. Zo konden woonhuizen bijvoorbeeld gratis live stream concerten bekijken met bewoners, een kaartje of brief schrijven, gebruik maken van de Luisterbieb of online kerkdiensten bijwonen.

In 2020 heeft Compartijn een vrijwilligersbeleid opgesteld, waarin een vrijwilliger 'Vriend van de familie' genoemd wordt. Vrijwilligers dienen namelijk nooit ter vervanging van betaalde arbeid, maar worden gekoppeld aan een specifieke bewoner zodat een match ontstaat op gebied van interesses of achtergrond. Ook wordt zo rust en stabiliteit gecreëerd voor de bewoner, omdat deze steeds met dezelfde vrijwilliger in contact komt en zij elkaar steeds beter kunnen leren kennen.

3.3 Veiligheid

Veiligheid van zorg mag nooit ter discussie staan. Iedere bewoner heeft recht op verantwoorde en veilige zorg. De balans tussen persoonlijke vrijheid en welzijn enerzijds en persoonlijke veiligheid en risico's anderzijds moet hierbij worden gevonden. De focus van Compartijn ligt hierbij op het voorkomen van vermijdbare schade bij bewoners en het creëren van een veilige meldcultuur binnen onze huizen. Het inzetten van verbeteractiviteiten en het monitoren hiervan speelt hierbij een rol. De kwaliteitsbibliotheek wordt gebruikt om kwaliteitsdocumenten aan te maken en door te ontwikkelen. Beleidsstukken en procesbeschrijvingen worden waar nodig aangepast aan wet- en regelgeving en beheerd in een veilige omgeving. Bovendien zijn actuele protocollen in Vilans beschikbaar, waarbij onze medewerkers altijd kunnen inloggen en de specifieke protocollen voor de betreffende zorgsituatie kunnen volgen.

Het veilig melden en leren van fouten is een belangrijk onderdeel van ons kwaliteitsbeleid. In het EBD kunnen medewerkers eenvoudig MIC- (meld incident cliënt) en MIM-meldingen (meld incident medewerker) rapporteren. De MIC Commissie bespreekt en analyseert deze meldingen vervolgens. De afdeling Kwaliteit en het management kan op afstand, middels verschillende systemen en programma's, sturen op kwaliteit en veiligheid. De kwaliteitsmonitor en Boomerweb dienen als informatietool over de vier relevante thema's rondom basisveiligheid; decubituspreventie, medicatieveiligheid, gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen en preventie van acute ziekenhuisopnamen.

De aandacht op risicosignalering en kennis van decubitus en wondzorg is verder uitgebreid. Samenwerkingsovereenkomsten met wondzorgverpleegkundigen zijn aanwezig, want bij Compartijn vinden we dat wondbeoordeling en complexe wondzorg door deskundigen beoordeeld en uitgevoerd dient te worden. Betreffende medicatieveiligheid is Compartijn een verbeteranalyse en verbetertraject gestart. Samenwerkingsovereenkomsten met huisartsen en middels de geautomatiseerde koppeling tussen het apothekersinformatiesysteem (AIS) en de applicatie van Boomerweb wordt medicatieveiligheid verder geoptimaliseerd.

Vanaf 1 januari 2020 geldt de Wet Zorg en Dwang (WZD). In het EBD worden afwegingen en gemaakte keuzes omtrent dit onderwerp gerapporteerd. Medewerkers zijn getraind in de uitgangspunten van de WZD en hoe om te gaan wanneer maatregelen nodig of gewenst zijn. Samenwerkingspartners van Compartijn worden hierbij nauw betrokken. Dit blijft een dynamisch proces waarbij we met gebruik van onze rapportagetools de kwaliteit en veiligheid moeten blijven monitoren. Ook de monitoring van Advance Care Planning is hierbij belangrijk. Hierin worden op basis van levensvisie en opvattingen, zinvolle en haalbare doelstellingen besproken en opgenomen in het zorgleefplan en behandelplan. Informatie over welke behandelingen bewoners nog willen ondergaan is cruciaal. In 2020 hebben enkele ongeplande ziekenhuisopnames binnen Compartijn plaatsgevonden. De meeste van deze gevallen hadden een val-oorzaak.

Bovendien heeft in 2020 Covid-19 een grote impact gehad op de veiligheid van onze bewoners. We werden geconfronteerd met ethische dilemma's waarbij we continu op zoek moesten gegaan naar de balans tussen risicoreductie en vrijheid. Om hiermee om te gaan is organisatie breed een Corona-team opgezet. Dit multidisciplinaire team, waar ook een medewerker van afdeling Kwaliteit in zit, is opgezet met als doel binnen de organisatie eenduidig beleid omtrent Covid-19 op te stellen en dit beleid en andere relevante informatie te communiceren richting de woonhuizen. Het Corona-team is

24/7 bereikbaar voor vragen en ook is er een speciale Corona Nieuws intranet pagina gemaakt voor alle actuele informatie over Covid-19. Ook is een BOT (bedrijf opvang team) opgezet om een luisterend oor te bieden en medewerkers te ondersteunen wanneer zij extra emotionele en/of mentale ondersteuning nodig hebben. Het BOT heeft de medewerkers van woonhuizen waar een corona uitbraak was opgevangen en begeleid in het verwerken van de heftige periode.

Een ander gevolg van Covid-19 is geweest dat brandoefeningen en BHV-trainingen niet door konden gaan. Omdat dit echter belangrijk is voor de veiligheid in onze woonhuizen, is door het Corona-team bepaald dat, aan het einde van 2020, trainingen weer plaats mochten vinden met 4 personen per training. Brandoefeningen zijn uitgesteld tot het moment dat de situatie het weer toelaat.

3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Compartijn heeft in 2020 het meten, monitoren, leren en verbeteren van kwaliteit doorontwikkeld. Tot de overname in maart 2020 was Compartijn ISO 9001:2015 gecertificeerd. Vanwege de overname heeft er in 2020 geen her-certificering plaatsgevonden. In 2021 zal opnieuw een certificatie-audit plaatsvinden om Compartijn weer ISO te certificeren. Ook intern worden audits uitgevoerd bij Compartijn. Tijdens deze interne audits controleert de afdeling Kwaliteit de woonhuizen op basisveiligheid en worden de indicatoren vanuit het toetsingskader van de IGJ en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg meegenomen. De jaarlijkse Zelfevaluatie Kwaliteit vormt input voor de interne audit en dient als zelftoetsingshulpmiddel voor de locatielidinggevend en teamleden. De interne audit resulteert in verslaglegging aan het managementteam en resultaten en verbetermaatregelen worden besproken met alle medewerkers. Centraal staat hierbij de continuïteit van de verbetercyclus PDCA (Plan-Do-Check-Act). Helaas zijn de interne audits in 2020 wegens Covid-19 grotendeels uitgesteld.

In ieder woonhuis van Compartijn is bovendien een coördinerend verpleegkundige aangesteld. Deze medewerker heeft een centrale regierol omtrent kwaliteit van zorgverlening op de locatie en is de schakel tussen de locatiemanager en de overige zorgmedewerkers. De afdeling Kwaliteit ondersteunt de locaties in de uitvoering van het Jaarplan Kwaliteit.

Het lerend netwerk van Compartijn wordt ook decentraal georganiseerd. Naast samenwerken is het streven om ook met en van reguliere zorgorganisaties in de regio te leren, zoals huisartsen, fysiotherapeuten en apothekers. Uitgangspunt is om zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij de reguliere zorginfrastructuur in de regio. Compartijn sluit aan bij visiebijeenkomsten en netwerken die door het betreffende Zorgkantoor worden geïnitieerd. Deze ketensamenwerking in de regio blijkt als positief ervaren te worden door stakeholders als verzekeraars, huisartsen en apothekers. Op landelijk niveau neemt Compartijn via September deel aan Kenniz, leernetwerken van de Leyden Academy en met collega-organisaties wat betreft onderwerpen als gezamenlijke ontwikkeling van scholing of elkaar auditen.

3.5 Leiderschap, governance en management

24uurs zorg, wonen en services worden binnen Compartijn geïntegreerd aangeboden. Voor het zorgvuldig bestuur en borging daarvan volgt Compartijn de richtlijnen en criteria van de Zorgbrede Governance Code zorg 2017. De Raad van Bestuur staat onder toezicht van de Raad van Commissarissen en ziet toe op het volgen van de Zorgbrede Governance Code. Minimaal 2 keer per jaar bespreekt de Raad van Commissarissen de strategie en voornaamste risico's verbonden aan de activiteiten van onze organisatie. De Raad van Commissarissen ziet er voornamelijk op toe dat de

uitvoering van het bestuursbeleid overeenkomt met de vastgestelde en goedgekeurde beleidsplannen en beleidsuitgangspunten. Over de inhoud en kwaliteit van de op te leveren informatie maken de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen jaarlijks afspraken.

Omdat Compartijn de inbreng van bewoners en families erg belangrijk vindt, heeft Compartijn een Cliëntenraad op zowel centraal als lokaal niveau. Deze raad bestaat dan ook uit vertegenwoordigers van bewoners. Afspraken over communicatie en persoonlijke contacten tussen directie, managementteam en de (vertegenwoordigers van) bewoners zijn gemaakt en indien gewenst kan ook op decentraal niveau worden afgestemd met de centrale Cliëntenraad. De toezichthouders en raden voor medezeggenschap worden conform governancecode, WOR en Wmcz geconsulteerd bij voorliggende besluiten en/of strategische voornemens.

Compartijn heeft daarnaast een ondernemingsraad en er is in 2020 een Functionaris Gegevensbescherming conform de AVG aangesteld. De directie van Compartijn bestond tot maart 2020 uit de drie oprichters van Compartijn en medeaandeelhouder Inluzio. Vanaf de overname in maart 2020 is dit veranderd naar de 3 leden van de Raad van Bestuur, 1 directeur Woonzorg en de cluster manager van Compartijn. Per locatie functioneert een Vrouw of Heer des Huizes als locatiemanager. De directeur Woonzorg is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg. Vertegenwoordiging van verschillende beroepsgroepen wordt gerealiseerd middels de verpleegkundige- en/of zorgachtergrond van meerdere locatiemanagers en directeuren binnen de organisatie.

3.6 Personeelssamenstelling

Een goede bezetting is cruciaal om de visie van Compartijn te bereiken. In onze woonhuizen is te allen tijde voldoende, deskundig en liefdevol personeel aanwezig waarbij de basisroosters van Compartijn het uitgangspunt zijn. Het basisrooster is een rooster dat afhankelijk van het aantal bewoners, zorgprofielen en benodigde specialismes op maat wordt ingezet. 24/7 is in iedere locatie een Verzorgende-IG ingeroosterd en binnen 30 minuten kan er op iedere locatie een verpleegkundige of ambulante verpleegtechnisch team en huisarts op afroep ter plaatse zijn. Ook een Specialist Ouderengeneeskunde (SO) is 24/7 bereikbaar voor ondersteuning van de huisarts en/of acute zorgvragen. Daarnaast is het altijd mogelijk om regulier specialistische en/of paramedische kennis en expertise aan te vragen bij de samenwerkingspartners van Compartijn. Op deze manier wordt de juiste zorg op het juiste moment van de meest deskundige zorgprofessional voor onze bewoners gewaarborgd.

In 2020 hebben we ingezet op competentie management en bekeken welke zorgprofessionals we willen aantrekken. Hierbij kijken we ook naar welke competenties wij in scholingsvorm kunnen aanbieden. Jaarlijks vinden functioneringsgesprekken plaats met medewerkers waarin competentie- en loopbaanontwikkeling worden besproken. Persoonlijke en beroepsmatige groei van medewerkers staat hierbij centraal. Bij Compartijn kunnen medewerkers dan ook aanvullende cursussen en/of opleidingen volgen en is het mogelijk om functionele diepgang of professionalisering te realiseren. In 2020 is een nieuw Learning Management Systeem (LMS) geïmplementeerd om het leren nog leuker te maken voor werknemers, zodat zij zich continu kunnen blijven bijscholen en daardoor bevoegd en bekwaam blijven. Daarnaast is Compartijn een erkend leerbedrijf dat stagiaires van verschillende beroepsopleidingen de mogelijkheid biedt om praktijkervaring op te doen.

3.7 Gebruik van hulpbronnen

Een vereiste voor het primaire zorgproces is het gebruik van hulpbronnen. Een Programma van Eisen beschrijft de uitgangspunten voor de indeling van onze woonhuizen, de benoeming en situering van ruimtes inclusief de minimale maatvoeringen en het uitrustingsniveau hiervan. Ook de bouwkundige en installatietechnische aspecten zijn in dit programma beschreven. De input van nieuwe wet- en regelgeving wordt continu verwerkt in het programma en Compartijn past de verkregen inzichten en opgedane ervaringen van medewerkers en locatiemanagers continu toe in het verbeterproces. Ook hier wordt de PDCA-cyclus continu toegepast.

Per locatie zijn meerjarige onderhoud- en instandhoudingscontracten afgesloten. De locatiemanager stemt de werkzaamheden omtrent onderhoud, instandhouding, periodieke inspecties en certificering hierbij af in overleg met de organisaties. Binnen Compartijn was bovendien tot de overname in maart 2020 een vastgoedmanager aangesteld voor de bewaking en coördinatie van deze werkzaamheden.

De inzet van slimme zorgtechnologie kan resulteren in efficiëntere zorg, waarbij met dezelfde mensen meer kwalitatieve en (persoons)gerichte zorg geleverd kan worden. Daarom zijn alle appartementen van Compartijn voorzien van een Slimme Optische Sensor. Op maat is daarnaast flexibel inzetbare (mobiele) personen alarmering beschikbaar. Zorginnovaties en de inzet van hulpbronnen kunnen bijdragen aan de effectieve inzet en ondersteuning van onze medewerkers, en daarmee een oplossing bieden voor de krapte op de arbeidsmarkt. Anticiperen op de in 2020 ingevoerde Wet Zorg en Dwang is hiervan onderdeel. Onze focus ligt hierbij niet op vrijheidsbeperkingen, maar op vrijheidsbevordering. We blijven hierbij continu opzoek gaan naar technologie en hulpmiddelen die passen bij onze visie.

De gemeenschappelijke ruimten in de huizen van Compartijn zijn voor alle bewoners en hun gasten vrij toegankelijk. Deze ruimten zijn ruim en gesegmenteerd zodat er eet-, zit- en recreatie gelegenheid is voor verschillende type bewoners. Gemiddeld zijn de individuele appartementen van Compartijn tussen de 40 en 50 m². Deze beschikken standaard over een rolstoelgeschikte badkamer uitgerust met toiletsteunen, douchesteunen en douchestoelen. Bij de entree van een appartement vindt men een pantry met spoelbak en koelkast. Bewoners kunnen niet koken in hun eigen appartement en de appartementen zijn niet gesegmenteerd. De slaap- en woonruimte zijn ruim genoeg om te zitten, eten en slapen. Bewoners en hun gasten kunnen daarnaast vrij gebruik maken van de (binnen)tuinen. Deze zijn, vriendelijke maar doeltreffend, fysiek afgesloten met houten palen en staaldraad begroeid met beukenhagen.

Het kwaliteitshandboek van Compartijn dient als hulpmiddel om procedures, protocollen, beleidsdocumenten en formulieren op te slaan. De verschillende systemen zijn vanuit CarePortal gekoppeld zodat er sprake is van Single Sign On. Op deze manier kunnen onze zorgmedewerkers zelfstandig, eenvoudig en vanuit iedere locatie werken in een beveiligde ICT omgeving. Een andere belangrijke, externe, hulpbron is de databank van Vilans. Compartijn kan gebruik maken van de Vilans protocollen omtrent voorbehouden, risicovolle en overige handelingen. Ook het eigen LMS van Compartijn is een belangrijke hulpbron voor het monitoren van eigen scholingen.

De diverse facilitaire zaken worden uitgevoerd conform de wettelijke eisen. De financiële administratie en administratieve organisatie, evenals het personeelsbeleid vallen onder het Servicebureau waar Compartijn naast Wonen bij September, Woon- en zorgvoorziening Bloemendaal

en Allertzorg gebruik van maakt. In 2020 zijn samenwerkingsrelaties met reguliere zorginstellingen geëvalueerd.

3.8 Gebruik van informatie

Heldere en eenduidige informatievoorzieningen en transparantie voor onze bewoners, families, stakeholders en medewerkers is essentieel. Communicatie is hierbij cruciaal. Met behulp van het kwaliteitsverslag en het kwaliteitsplan leggen we interne- en externe verantwoording af op basis van verzamelde informatie.

Compartijn heeft vele tools en informatiebronnen beschikbaar. Deze hebben als doel een effectieve inzet van mensen en middelen, en het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg ondersteunen. In 2020 hebben we het gebruik van onze registratiesystemen nog efficiënter gemaakt. Deze moeten namelijk bijdragen aan kwaliteitszorg en moeten geen doel op zich zijn. Ook in 2021 gaan we hiermee verder. Onze informatiebronnen bieden we ook aan onze bewoners en families. Een veilige meldcultuur voor fouten is hierbij essentieel en medewerkers moeten zich vrij voelen om te informeren.

Via Zorgkaart Nederland wordt de bewonerstevredenheid gemeten, waarbij wij regelmatig reviews opvragen. In 2020 heeft Compartijn een gemiddelde score van 8,9 behaald op Zorgkaart Nederland. Deze informatie wordt onder andere gebruikt voor verbetering en keuze-informatie voor (potentiële bewoners).

Compartijn heeft tot slot een intern klachtenreglement dat elke bewoner ontvangt bij inwoning. Compartijn is aangesloten bij de WKKGZ klachtencommissie, wat betekent dat bewoners hier klachten kunnen melden. Ook kunnen bewoners klachten melden aan direct betrokkenen, aan de klachtenfunctionaris en aan de Raad van Bestuur, waarna de klacht indien nodig nog voorgelegd kan worden aan de geschillencommissie.



COMPARTIYN