

## Verlag visitatie bij Roodbergen Advies B.V.

Dit verslag is een aanvulling op het kwaliteitsrapport 2022.

Doel van de visitatie: De zorgaanbieder is transparant over de kwaliteit van zorg, de dienstverlening en de verbeterdoelen. Een kwaliteitsrapport dat is opgesteld door de zorgaanbieder, heeft baat bij een blik van buitenaf. Het bestuur van de organisatie organiseert daarom (minimaal) één keer per twee jaar externe visitatie. De kritische blik van buiten, je laten toetsen en inspireren door anderen, is de kern van werken aan kwaliteit. Het visitatieteam bekijkt hoe de organisatie de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van bestaan duidt en onderbouwt in het kwaliteitsbeeld. Dat doen ze ook voor de verbeteracties, maar ze geven geen oordeel. Het visitatieteam schrijft een beknopt verslag dat wordt toegevoegd aan het rapport.

Datum visitatie: 28 juni 2023

Locatie: Spoorstraat 41 in Zuidbroek.

Visitatieteam:

- Estelle Pollard, interim beleidsmedewerker bij La Luna Care in Kropswolde;
- Nathali Brinkhuis, senior trajectcoördinator, aandachtfunctionaris en eigenaar van Veni-Etinam in Zuidlaren.

Medewerkers van Roodbergen Advies BV:

- Liesbeth Reijnen, teamleider;
- Melanie Huizenga, ambulante en zorginhoudelijk medewerker;
- Ineke Beuving, algemeen zorgmedewerker;
- Dianne Bos (notulist).

Geheimhoudingsverklaring: Het visitatieteam heeft gesproken met een viertal bewoners van Roodbergen Advies b.v. Om persoonlijke informatie te beschermen heeft het visitatieteam een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Rondleiding in het pand:

- Algehele indruk van het pand: zeer huiselijk, netjes, schoon, verzorgd, opgeruimd, roosters (de was, douchetijden etc.) die opgehangen zijn;
- Het visitatieteam heeft twee slaapkamers van cliënten gezien, waarvoor de bewoners toestemming hebben gegeven. Eén andere cliënt had geen toestemming gegeven om zijn kamer te betreden.

### Besproken onderwerpen met betrekking tot de geleverde kwaliteit:

- HKZ gecertificeerd? RBA heeft en onderhoudt een HKZ-kwaliteitssysteem. Certificering niet vereist, wel publicatieplicht kwaliteitsrapport en visitatie (eens per 2 jaar);
- Rooster personeel: Totaal 25 begeleiders. Diensten: late dienst, dagbesteding en slaapdienst. Ook een vroeg wonen dienst, van 7:00-14:00 uur, soort 'vliegende keep'. Op de andere locatie meestal 1 persoon per dienst omdat het een andere woongroep betreft.
- Veiligheidsvraagstuk vanuit begeleiding: op dit moment geen zorgen.
- Aantal ambulante cliënten: 15 cliënten, voornamelijk WLZ, aantal WMO.
- Uitstroom van bewoners naar ambulante situatie soms mogelijk, vaak helaas niet. Vaak zijn er financiële problemen maar ook bijvoorbeeld problemen met dag invulling etc.
- Het betreft allemaal vrijwillige plaatsingen.
- Bij vrienden logeren is mogelijk, afspraken worden individueel gemaakt maar de verblijfplek moet bij RBA bekend zijn en er geldt een bereikbaarheidsplicht.
- Wat als cliënten hun telefoon kapot of kwijt zijn? We regelen een oude telefoon, maar daar staat wel iets tegen over, bijvoorbeeld een reep chocolade ofzo.
- SKJ-registratie? Nee, cliënten onder de 18 komen uit WLZ, geen jeugdwet;
- RIE voor kleine zorginstellingen is opgenomen in het kwaliteitshandboek, elke 4 jaren update.
- De panden zijn vooraf geïnspecteerd door brandweer op veiligheid, en vorig jaar nog door de BHV / brand instructeur. Huidige deuren fungeren als vluchtroutes, extra maatregelen waren niet nodig, verzamelplek is bekend bij cliënten en personeel.
- Bewaken van werk-privé is uitdagend. Bereikbaarheidsdienst dient benaderd te worden wanneer eigen PB-er niet bereikbaar is. Medewerkers hebben soms een zakelijke telefoon. In appgroepen zijn alleen voor zakelijke berichten.
- Het belang van functioneringsgesprekken of ontwikkelgesprekken voor medewerkers is besproken, is deels ook aandacht geven.
- CAO: Zorg & Welzijn, Sociaal Werk;
- Ziekmeldingen bij de teamleider, ondersteuning van de casemanager en bedrijfsarts.
- Medewerkers voelen zich veilig in hun werk. Dit jaar wel een cursus bejegening en omgaan met agressie om dit zo te houden.
- We werken met de meldcode, opgenomen in het kwaliteitshandboek.
- MIP's bespreken we tijdens overdracht en staat als vast punt op de agenda.
- Opleidingsplan: vorig jaar BHV, brand en EHBO, theorie en praktijk voor iedereen. Dit jaar professioneel schrijven en bejegening en omgaan met agressie.
- Onze uitsluitingscriteria zijn opgenomen in ons kwaliteitshandboek.
- Inenting Hepatitis B n.a.v. een incident bleek niet nodig omdat cliënt die kan bijten niet besmet was.
- Op dit moment geen wachtlijst.
- Aanmelding bij Coöperatie Dichtbij is een optie voor RBA.
- Interne dagbesteding heeft een uitgebreid programma voor cliënt, ook is veel lichamelijke activiteit hierin opgenomen zoals zwemmen en elke dag wandelen. Participeren in de samenleving en nuttige bijdrage leveren staan centraal.
- Begeleiders koken, bewoners mogen meedoen.

- De cliënten hebben bewind voering en krijgen leefgeld.
- De taken van Ineke zijn zeer divers, ze gaat mee naar ziekenhuisbezoek, huisarts etc., ze is een constante factor voor de cliënten.
- Er hebben bijzondere cliënten bij ons gewoond, één dame is hier bevallen en voor één cliënt hebben we een hospice-functie vervuld.
- We zien verschil in de rol van hulpverlener en zorgverlener op cliënten. Bij zorgverlening worden cliënten niet geprikkeld om zelf actie te ondernemen.
- We hebben een interne (teamleider) en externe (casemanager) vertrouwenspersoon.
- We hebben een bereikbaarheidsdienst voor de ambulante cliënten, dit is de, op dat moment, werkende begeleider aan de Nieuweweg.
- Er is weinig verloop onder het personeel.
- Het zogenaamde “wonen overleg” is voor iedereen, eens per 8 weken. Indien dit niet is gelukt, bijvoorbeeld i.v.m. corona hebben we een nieuwsbrief samengesteld.
- Elke cliënt heeft twee PB-ers.
- I.v.m. het geringe aantal medewerkers hebben we geen OR, het wonen overleg gebruiken we als PV-overleg.
- We hebben onze klachtenregeling op de site staan.
- In coronatijd kwam de GGD op locatie om de cliënten en begeleiders te testen.
- Onze missie en visie is opgenomen in het kwaliteitshandboek. Daarnaast staan op onze site onze 7 basisprincipes van de zorg die we bieden. Uitgangspunt is helpen waar nodig, niet overnemen.
- Medicatietraining: deze bieden we online aan. Daarnaast hebben we een medicatieprotocol in ons kwaliteitshandboek, deze wordt met (nieuwe) medewerkers doorgenomen. We werken uitsluitend met de baxterrol, die bij levering eerst wordt gecontroleerd. We tekenen de medicatielijsten af.
- Ons crisisprotocol is opgenomen in het kwaliteitshandboek. Daarnaast hebben we een risico-inventarisatie per cliënt in het zorgplan opgenomen.
- Op dit moment zijn we aan het inventariseren wel cliëntinformatiesysteem bij ons past. We werken met SharePoint.

### Kennismaking met de bewoners

- De cliënten kwamen terug van de dagbesteding en schoven bij het gesprek aan. Het visitatieteam werd geïntroduceerd als visite, die werken bij andere zorgorganisaties en willen kijken hoe het bij RBA is;
- De bewoners hebben verteld over het zelf koken en lekker dingen maken, over meebeslissen wat er gekookt wordt, over wat er gedaan is tijdens de dagbesteding, over Ineke die met vakantie gaat en dat vindt niemand leuk, over het inrichten van de eigen kamer, dat één cliënt koffie op bed krijgt om wakker te worden etc.

### Indruk vanuit visitatieteam:

- Fijne sfeer;
- Zeer huiselijk en gezellig ingericht;
- Cliënten mogen naar eigen inzicht hun kamer inrichten;

- RBA biedt maatwerk. Levert voor langere tijd zorg voor de cliënt en maakt daarin het verschil;
- Cliënten voelen zich vrij;
- Er wordt veel aandacht gegeven, niet alleen aan de huiskamer maar ook aan cliënten en personeel. Dit zie je terug;
- Leuk en prettig gesprek. Fijn om met elkaar van gedachten te wisselen.

### Verbetervoorstellen:

- N.a.v. deze visitatie zijn er geen verbetervoorstellen gedaan.

### Afspraken:

- RBA gaat een afspraak maken met Coöperatie Dichtbij om ook ZIN te kunnen leveren, opleidingen te kunnen krijgen voor medewerkers, informatie te ontvangen, doorverwijzingen van cliënten te mogen ontvangen, aansluiting bij hun klachtenregeling etc.
- RBA gaat graag bij La Luna Care en Veni-Etinam op "visitatie" ook al is dat vanuit de jeugdwet, zover bekend, niet verplicht;
- RBA mailt het Kwaliteitskompas naar het visitatieteam.