



Kwaliteitsverslag

Dagopvang de Nostalgie

2020



Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Profiel organisatie	4
2.1	Beschrijving organisatie.....	4
2.2	Type zorgverlening, aantal cliënten per doelgroep.....	4
3.	Uitkomsten per hoofdstuk van het kwaliteitskader	5
3.1	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
3.2	Wonen en welzijn	6
3.3	Veiligheid	6
3.4	Leren en verbeteren van kwaliteit	7
3.5	Leiderschap, governance en management	9
3.6	Personeelssamenstelling	9
3.7	Gebruik van hulpbronnen	10
3.8	Gebruik van informatie	11

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Dagopvang de Nostalgie. De basis voor dit kwaliteitsverslag is het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het kwaliteitskader is als kwaliteitsstandaard opgenomen in het wettelijk Register van het Zorginstituut Nederland en vormt daarbij de wettelijke basis voor de kwaliteit van verpleeghuiszorg.

De Nostalgie geeft met dit document een beeld van wat in 2020 zowel voor cliënten en hun naasten, voor de medewerkers en vrijwilligers heeft plaatsgevonden en wat de uiteindelijke resultaten zijn. Voor onze cliënten en hun mantelzorgers geeft het aan wat zij mogen verwachten van de zorg bij de Nostalgie. Voor onze zorgmedewerkers, begeleiders en chauffeurs is het een stimulans om de zorg voor onze cliënten te blijven verbeteren en voor ons, als zorgaanbieder, geeft het aan wat wij moeten regelen en organiseren om de kwaliteit van zorg te blijven verbeteren.

De Nostalgie is geen verpleeghuis, maar levert wel begeleiding in groepsverband, onder andere op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). De Nostalgie moet daarom werken volgens- en voldoen aan de eisen die gesteld worden in het kwaliteitskader. Daarom zal de Nostalgie vanaf dit jaar elk jaar, naast het kwaliteitsplan, een kwaliteitsverslag uitbrengen.

Ons motto is: 'Samen leren en verbeteren, niets is goed genoeg.'

U hoort er weer bij! Dat is de basis van de Nostalgie!'

In dit kwaliteitsverslag wordt allereerst het profiel van de organisatie geschetst. Daarna komen achtereenvolgens via een beschrijvend overzicht uitkomsten van de plannen en acties aan de orde op het terrein van:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning;
- Wonen en welzijn;
- Veiligheid;
- Leren en werken aan kwaliteit;
- Leiderschap, governance en management;
- Personeelssamenstelling;
- Gebruik van hulpbronnen;
- Gebruik van informatie.

2. Profiel organisatie

2.1 Beschrijving organisatie

Gegevens locatie Amstelhoek	
Adres	Mijdrechtse Zuwe 57B
Postcode	1427 AV
Plaats	Amstelhoek
Telefoonnummer	06-16734042
Algemene gegevens	
Identificatienummer Kamer van Koophandel	57512507
Email	denostalgie@outlook.com
Website	www.dagopvangdenostalgie.nl

Dagopvang De Nostalgie B.V. is een aanbieder van professionele begeleiding en dagbesteding voor ouderen met geheugenproblematiek en voor eenzame ouderen. De meeste cliënten van de Nostalgie wonen nog thuis. De Nostalgie bevindt zich in Amstelhoek (provincie Utrecht) in een nostalgisch huis. Het pand was vroeger een fietswinkel en is door ons verbouwd tot een huis met een huiskamer en grote woon-/leefkeuken. Het huis is ingericht in de stijl van de jaren '50 en '60. Voor de ouderen lijkt het of ze binnenstappen in de huiskamer van hun ouders van vroeger. Bij ons kunnen maximaal twaalf cliënten per dag aanwezig zijn op de dagbesteding.

De Nostalgie richt zich met name op cliënten in de regio Ronde Venen, Utrecht, de Kwakel en Uithoorn. De Nostalgie levert begeleiding groep op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Persoonsgebonden Budget (PGB) en particulier.

De Nostalgie heeft twee bestuurders (zie ook hst. 3.5). De bestuurders werken met een aantal verzorgenden, verpleegkundigen, vrijwilligers en stagiaires (zie ook hst. 3.6). Het bieden van goede zorg en begeleiding en het verrichten van alle overige inspanningen kunnen alleen gerealiseerd worden dankzij de deskundigheid, betrokkenheid, motivatie en grote mate van flexibiliteit van de medewerkers en vrijwilligers van de Nostalgie.

De Nostalgie heeft een WTZI-toelating en is gecertificeerd voor HKZ Kleine organisaties.

2.2 Type zorgverlening, aantal cliënten per doelgroep

Type zorgverlening	Financiering	Aantal cliënten
Dagbesteding basis	Wmo	1
Dagbesteding middel	Wmo	12
Dagbesteding zwaar	Wmo	1
Begeleiding groep basis	Wlz	2
Begeleiding groep PG	Wlz	4
Dagbesteding	PGB	1
Dagbesteding	Particulier	2

Tabel 1: type zorgverlening en aantallen cliënten over 2020

3. Uitkomsten per hoofdstuk van het kwaliteitskader

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een cliënt zo optimaal te laten zijn. Het kwaliteitskader onderscheidt vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning: compassie, uniek zijn, autonomie voor de bewoner en zorgdoelen.

Compassie

Om de juiste zorg en begeleiding op de juiste wijze aan de individuele cliënt te kunnen geven moeten we de cliënt goed (leren) kennen. Voordat een cliënt deel gaat nemen aan de dagbesteding kan de cliënt, samen met familieleden, eerst komen kijken. Er vindt dan een kennismakings-/intakegesprek plaats. Bij een positieve indruk kan de cliënt een proefdag meelopen. Tijdens het kennismakingsgesprek en de proefdag proberen we al zoveel mogelijk over de cliënt te weten te komen: wat zijn de wensen, behoeften, wat is het levensverhaal van de cliënt, wat vindt de cliënt lekker om te eten en drinken, welke problemen spelen er, hoe wil de cliënt aangesproken worden etc. Hiervoor hebben we een formulier ontwikkeld, de 'Vragenlijst kennismakingsgesprek', dat door de mantelzorgers wordt ingevuld. Sommige cliënten zijn al in beeld bij een praktijkondersteuner of dementieconsulente voordat ze bij ons in zorg komen. Van hen kunnen wij dan al informatie ontvangen over de cliënten. Als de cliënt daadwerkelijk deel gaat nemen aan de dagbesteding passen we ook regelmatig reminiscentie toe. Dat is het bewust ophalen van positieve herinneringen bij ouderen met dementie. Reminiscentie is voor ouderen met dementie een manier om hun identiteit te bewaren en zich te presenteren zoals zij zichzelf zien. Op deze manier komen wij meer te weten over de cliënt en zijn of haar levensverhaal. Ook zijn er vaak gesprekken met mantelzorgers en familieleden van de cliënt.

Uniek zijn

Iedere mens is uniek en heeft zijn eigen levensverhaal, wensen, behoeften, zorgen en problemen. Wat voor de ene cliënt een heel prettige omgeving is, kan voor een andere cliënt heel onprettig voelen. Iedere cliënt zien wij als een uniek persoon met eigen specifieke behoeften en wensen. Binnen de Nostalgie mag daarom iedere cliënt doen wat hij of zij leuk vindt en waar hij of zij zich fijn bij voelt. Niks moet, maar alles mag. Als een cliënt geen zin heeft om mee te doen met een activiteit, kan hij of zij ervoor kiezen om in de huiskamer te gaan lezen of als een cliënt moe is, kan de cliënt ervoor kiezen even een dutje te doen. Ook zijn er cliënten die vanuit hun geloofsovertuiging niet mee willen doen met bepaalde activiteiten. Ook daar hebben we respect voor. De cliënt kan in een andere ruimte doen waar hij of zij zich goed bij voelt.

Autonomie

Binnen de Nostalgie willen we de zelfredzaamheid van de cliënt zo lang mogelijk bewaren. Wat de cliënt nog zelf kan, doet de cliënt ook zelf. We willen dat de cliënt zolang mogelijk regie en inspraak blijft houden op het eigen leven. Hierbij wordt een afweging gemaakt tussen de risico's en de kwaliteit van leven. Dit wordt opgenomen in het zorgleefplan van de cliënt en regelmatig besproken met de cliënt en de vertegenwoordiger van de cliënt.

Zorgdoelen

Iedere cliënt heeft een eigen zorgdossier met daarin een zorgleefplan. Hierin staan in ieder geval de volgende zaken: de afspraken over medicatie, gegevens van de contactpersonen, de wensen en behoeften van de cliënt, het dieet, de primaire zorgvraag en een activiteitenplan. Rapporteren gebeurt alleen op bijzonderheden. De zorgleefplannen worden opgesteld door een verzorgende of verpleegkundige en regelmatig geëvalueerd en bijgesteld met de cliënt en de vertegenwoordiger van de cliënt.

3.2 Wonen en welzijn

Deze paragraaf gaat over de wijze waarop de zorgverleners en de zorgorganisatie in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naasten en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hieronder wordt beschreven op welke wijze De Nostalgie hier invulling aan geeft.

Zinvolle dagbesteding

Cliënten kunnen op de dagbesteding deelnemen aan veel verschillende activiteiten. Er zijn vier groepsactiviteiten die wij elke dag aanbieden: het nuttigen van de warme maaltijd, bewegen (gym), zingen/muziek maken en koffie of thee drinken met elkaar. Wij bieden de activiteiten alleen aan, we verplichten de cliënten tot niks. De cliënten kunnen de gehele dag doen waar zij zin in hebben, zoals spelletjes doen, handwerken, lezen, televisie kijken, onder begeleiding wandelen, fietsen op de duofiets ect. Ons motto is 'Niks moet en alles mag!'. We stimuleren de cliënten wel om in beweging te blijven en goed te blijven eten.

In 2020 zijn we gestopt met het aanbieden van een ontbijt. We hebben gemerkt dat onze cliënten te veel eten kregen, waardoor zij bij de warme maaltijd, geen trek meer hadden. Zij krijgen nu, een ontbijtkoek bij de koffie en thee, vers fruit en een bouillon in de ochtend. Wij vinden het belangrijk dat onze cliënten 's middags een volwaardige warme maaltijd nuttigen. Dit is een succes, ook cliënten die thuis niet willen eten, eten bij ons wel: 'Zien eten, doet eten!'

De groepen zijn nooit groter dan twaalf cliënten. Wij vinden het belangrijk dat onze cliënten voldoende persoonlijke begeleiding krijgen.

Naast de vaste activiteiten worden er regelmatig uitjes georganiseerd, waar ook de mantelzorgers voor worden uitgenodigd.

3.3 Veiligheid

Deze paragraaf gaat over het zoveel mogelijk voorkomen van vermijdbare schade bij cliënten en het leren van veiligheidsincidenten. Werken aan veiligheid is een belangrijk onderdeel in het geheel en moet berusten op een cultuur van openheid, met elkaar bespreken van risico's en het van elkaar leren van fouten.

Veilig melden van incidenten

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid van de Nostalgie is het leren van fouten. Binnen de Nostalgie kunnen medewerkers en vrijwilligers incidenten waar cliënten bij betrokken zijn melden. Het kan bijvoorbeeld gaan om medicatie-incidenten, valincidenten of agressie-incidenten. Ook incidenten waar medewerkers bij zijn betrokken (MIM) en vermoedens van ouderenmishandeling worden gemeld. Dit proces is beschreven in het 'Incidentenbeleid' en de 'Meldcode huiselijk geweld bij ouderen'. De meldingen worden door de medewerkers en vrijwilligers ingeleverd bij een van de bestuurders. Aan het eind van elke dag wordt een evaluatie gehouden met de medewerkers en vrijwilligers die die dag hebben gewerkt. Tijdens deze evaluatie worden de eventuele incidenten, gevaarlijke situaties etc. met elkaar besproken en worden verbeteracties met elkaar opgesteld. Aan de hand van de analyses

kunnen structurele problemen worden opgespoord en adviezen worden gegeven ter voorkoming van incidenten en verbetering van de zorgverlening.

Wanneer een incident heeft plaatsgevonden waar een cliënt bij betrokken was, wordt altijd de familie en de huisarts van de cliënt op de hoogte gesteld.

In 2020 hebben zich geen incidenten voorgedaan.

Medicatieveiligheid

De procedures en afspraken met betrekking tot medicatie zijn opgenomen in ons medicatiebeleid.

Er zijn maar enkele cliënten binnen de Nostalgie waar wij de medicatie bij moeten toedienen. Deze medicatie zit altijd in een baxter. De medicatie wordt op een veilige, afgesloten plek bewaard, wordt wanneer gegeven afgetekend en alleen toegediend door medewerkers die daarvoor bevoegd zijn.

Decubituspreventie

Oudere mensen die inactief zijn en een verminderde weerstand of voedingstoestand hebben, hebben een groter risico op decubitus. We proberen onze cliënten te stimuleren om veel te bewegen, veel te drinken en genoeg eiwitten te eten, teneinde de kans op decubitus te verminderen. Wanneer een cliënt decubitus heeft of een verhoogd risico op decubitus heeft noteren we dat in het zorgleefplan van de cliënt en bespreken wij dit met de mantelzorg van de cliënt. Zo nodig neemt de cliënt een decubituskussen mee van thuis. In 2020 hebben we geen cliënten gehad met decubitus.

Meldcode ouderenmishandeling

De 'Meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling' en het meldformulier zijn opgenomen in ons digitale kwaliteitshandboek. Onze medewerkers kunnen vertellen hoe ze vormen van ouderenmishandeling kunnen herkennen, aan wie ze moeten doorverwijzen en hoe ze moeten handelen in geval van een vermoeden.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Binnen De Nostalgie worden geen vrijheidsbeperkende maatregelen toegepast. Wanneer een cliënt dergelijke maatregelen nodig heeft zal naar een passende oplossing worden gezocht.

BHV

Binnen de Nostalgie zijn vijf medewerkers die een BHV-diploma hebben. Elke dag is er op de locatie een BHV-er aanwezig. In februari 2020 is een BHV-cursus voor onze medewerkers op onze locatie georganiseerd. Alle medewerkers zijn geslaagd!

3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Invoering kwaliteitskader

In januari 2017 is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg vastgesteld door het Zorginstituut Nederland. Sinds die tijd schrijven wij elk jaar een kwaliteitsplan en een kwaliteitsverslag. Ons lerend netwerk is gevormd met Thuiszorgorganisatie Steun en Toeverlaat uit Mijdrecht en Mantelzorg en Meer uit Amstelveen.

Kwaliteitsmanagementsysteem HKZ

De Nostalgie heeft het kwaliteitscertificaat HKZ (Harmonisatie Kwaliteitswet Zorginstellingen) voor kleine organisaties. Op 24 November 2020 heeft de jaarlijkse (tussentijdse) audit plaatsgevonden. In 2021 zal weer een initiële audit plaatsvinden. Tijdens de audit in November is er een tekortkoming geconstateerd. De conclusie uit het auditrapport luidt:

Er is een tekortkoming afgegeven. Het toestemming voor formulier moet uitgebreid worden met voor wie de toestemming gevraagd moet worden.

Tijdens de audit is opgevallen dat de leiding bijzonder ervaren en betrokken is op deze doelgroep. Het kwaliteitssysteem is goed onderhouden en actueel.

Het systeem voldoet aan de beoordeelde eisen van HKZ Kleine Organisaties:2010. Tijdens de audit is de conformiteit en effectiviteit van het managementsysteem aangetoond, in relatie tot de scope van de certificatie. Er is vastgesteld dat het systeem in staat is de doelstellingen van het management te bereiken, zoals die zijn beschreven in het Beleidsplan De Nostalgie. Dit is mede beoordeeld aan de hand van de management review.

Bewijsvoering voor deze constatering werd door de auditor gevonden uit de combinatie van documenten, registraties en waarnemingen.

Documenten, registraties en waarnemingen zijn alle opgenomen in de rapportage van DEKRA Certification B.V. Zij vormen een combinatie van geheel om de uitspraak van conformiteit te rechtvaardigen.

Audit GGD

Er heeft in 2020 geen audit van de GGD plaatsgevonden. Wel hebben we veel contact gehad met de GGD in verband met de coronacrisis.

3.5 Leiderschap, governance en management

Deze paragraaf gaat over de aansturing en governance van de Nostalgie die faciliterend zijn voor kwaliteit.

Raad van Toezicht

De Nostalgie heeft een Raad van Toezicht. Deze Raad bestaat uit dhr. Brummelkamp. Dhr. Brummelkamp is een gepensioneerde huisarts. De Raad heeft tot taak het toezicht houden op het beleid van het bestuur en op de algemene gang van zaken in de organisatie. Tevens staat de Raad van Toezicht het bestuur met raad en daad terzijde.

De onafhankelijkheid van leden van de Raad van Toezicht blijkt uit het feit dat geen van leden van de Raad van Toezicht een zakelijke binding heeft met de zorgorganisatie of met een aan onze organisatie gelieerde (samenwerkings)organisatie, noch leverancier is van diensten binnen de Nostalgie.

Raad van Bestuur

De Nostalgie wordt bestuurd en vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur bestaat uit Debby van Boksel en Irma Meijer. Debby is helpende (niveau 2) en Irma is verzorgende (niveau 3). De Nostalgie is een platte organisatie. Dit betekent dat de bestuurders zorgdragen voor de medewerkers, de medewerkers ondersteunen en stimuleren. Er wordt zoveel mogelijk in vaste teams gewerkt binnen de Nostalgie, dit zorgt ook voor herkenbaarheid bij de cliënten. Het is de verantwoordelijkheid van de bestuurders om zorg te dragen voor een prettig en fijn werkklimaat. De Zorgbrede Governancecode wordt door zowel de Raad van Bestuur als de Raad van Toezicht onderschreven. Beiden zien toe op de naleving van de Governancecode Zorg.

Cliëntmedezeggenschap

In 2017 is een regeling getroffen waarin de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten is geregeld. Tweemaal per jaar vindt nu een bijeenkomst plaats waarin de cliënten en direct betrokkenen mee kunnen denken en praten over vernieuwingen en veranderingen. Verder worden zij per mail op de hoogte gebracht van aankomende veranderingen en vernieuwingen.

Stakeholders

Stakeholders zijn belanghebbende partijen die op een of andere manier een verbinding hebben met de activiteiten van De Nostalgie. Dit zijn onder andere de praktijkondersteuners, de apotheek, Thuiszorgorganisatie Steun en Toeverlaat, mantelzorg-ondersteuningsorganisaties, vrijwilligersorganisaties, gemeenten, het zorgkantoor en de servicepunten in de gemeente Ronde Venen.

Om in een steeds complexer wordende zorgwereld, die bovendien steeds sneller verandert, goed in te spelen op de wensen en eisen van de diverse stakeholders is het voor de Nostalgie belangrijk om deze goed in beeld te hebben en de contacten goed te onderhouden. Dit doen wij onder andere door het houden en bezoeken van MDO's, netwerkbijeenkomsten en open dagen.

3.6 Personeelssamenstelling

Deze paragraaf gaat over de samenstelling van het personeel. Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde zorg worden geleverd.

Personele situatie

Om de zorg te kunnen leveren aan onze cliënten maken we gebruik van een aantal verzorgenden IG en vrijwilligers en stagiaires. De Nostalgie heeft 2 medewerkers in dienst. In 2020 waren in totaal 8 vrijwilligers bij ons werkzaam. Er zijn vrijwilligers die chauffeur zijn op de bus en er zijn vrijwilligers die helpen bij de activiteiten.

Het merendeel van de cliënten van de Nostalgie heeft een vorm van dementie. Deze cliënten hebben

veel behoefte aan tijd en aandacht. De vrijwilligers kunnen deze tijd en aandacht bieden, zij zijn voor de Nostalgie zeer belangrijk. Veel van onze vrijwilligers zijn, vanwege bijvoorbeeld ziekte, niet in staat betaald werk te verrichten. Of zitten in de bijstand, door dat zij geld krijgen van de gemeente, vraagt deze hen vrijwilligerswerk te doen. Door vrijwilligerswerk te doen bij de Nostalgie kunnen zij toch een positieve bijdrage leveren aan de samenleving en hebben zij het gevoel er weer bij te horen.

Scholing

Alle vrijwilligers bieden wij de mogelijkheid om deel te nemen aan themabijeenkomsten over relevante onderwerpen. Een van onze vrijwilligers doet mee met de BHV. Verder worden we regelmatig uitgenodigd door praktijkondersteuners voor trainingen over thema's zoals eenzame ouderen, huiselijk geweld. Het beleid ten behoeve van vrijwilligers is uitgewerkt in een vrijwilligersbeleid.

Mantelzorgers

Mantelzorgers worden ook betrokken bij de Nostalgie. Cliënten komen vaak bij de Nostalgie op de dagbesteding, omdat de mantelzorgers overbelast zijn. Wij betrekken de mantelzorgers daarom alleen bij de leuke dingen. Zij mogen mee met uitjes en deelnemen aan activiteiten, maar alleen als zij het zelf willen en leuk vinden. Niks moet, alles mag!

Stagiaires

In het schooljaar 2020/2021 hebben wij 4 stagiaires begeleid. Deze stagiaires zijn altijd boventallig. De taken die worden uitgevoerd door de stagiaires hangen af van de opleiding die zij volgen. In ieder geval wordt meegeholpen met het begeleiden en ondersteunen van de activiteiten binnen de Nostalgie. Wij hebben afgelopen schooljaar stagiaires gehad van de praktijkschool en het ROC, van de opleidingen Verzorgende IG (niveau 3) en activiteitenbegeleiding. Ook hebben een aantal stagiaires een maatschappelijke stage bij ons gedaan.

Toezicht

Op de Nostalgie zijn altijd minimaal drie medewerkers/vrijwilligers op de dagbesteding aanwezig. Hiervan is in ieder geval één verzorgende of verpleegkundige.

Voorbehouden en risicovolle handelingen

Om te zorgen dat onze medewerkers en vrijwilligers op een professionele manier handelen maken we gebruik van werkafspraken in de vorm van procedures en richtlijnen. Deze procedures en richtlijnen zijn voor de verpleegkundigen, verzorgenden en vrijwilligers te raadplegen in het digitale kwaliteitshandboek.

Voorbehouden en risicovolle handelingen worden binnen de Nostalgie alleen uitgevoerd door zorgverleners die bevoegd en bekwaam zijn. Alle zorgverleners zijn bevoegd, maar om te zorgen dat de zorgverleners bekwaam blijven heeft iedereen in 2020 een BIG-training gevolgd en behaald.

3.7 Gebruik van hulpbronnen

Vastgoed

De Nostalgie heeft in oktober 2012 haar intrek genomen in een pand in Amstelhoek. De Nostalgie huurt dit pand van de huiseigenaar. Het onderhoud wordt verzorgd door de eigenaar / verhuurder.

Leveranciers en samenwerkingspartijen

In het jaar 2020 hebben we gebruik gemaakt van verschillende leveranciers en hebben we met veel verschillende partijen samengewerkt. De belangrijkste worden hieronder genoemd.

Belangrijkste leveranciers:

Leverancier	Taak/product
Activagroep	Financiële administratie
Altiplano	Kwaliteit en cliëntenadministratie
Jumbo	Boodschappen
Rovemij Garage	Onderhoud / keuringen bussen

Belangrijkste samenwerkingspartijen:

Samenwerkingspartij	Samenwerking
Motion	Fysiotherapeuten
Mantelzorg & Meer	Advies en hulp indicaties en ondersteuning mantelzorgers
Praktijkondersteuners van de huisartsen	Medische ondersteuning en advies

ICT

Kwaliteitshandboek

De Nostalgie is in 2017 gestart met een digitaal kwaliteitshandboek. Dit handboek is door alle medewerkers op elk moment te benaderen via een beveiligde toegang op internet. In het handboek zijn alle procedures, protocollen, beleidsdocumenten en formulieren van de Nostalgie opgenomen. Elk jaar worden de documenten opnieuw bekeken en indien nodig geactualiseerd. Het handboek is opgebouwd aan de hand van de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

ECD en cliëntportaal

De Nostalgie is in 2018 gestart met het werken met een elektronisch cliëntendossier (ONS van Nedap). Alle medewerkers hebben een training gevolgd in het werken met de ECD. In 2021 gaan we starten met het cliëntportaal.

3.8 Gebruik van informatie

Deze paragraaf gaat over het actief gebruik maken van alle bronnen van informatie.

Cliënttevredenheid

De ervaringen van de cliënten in de Nostalgie worden verzameld via cliënttevredenheidsenquêtes. De cliënten of de vertegenwoordigers van de cliënten wordt gevraagd of zij de Nostalgie aanbevelen bij familie en vrienden. In 2020 is bij de helft van de cliënten en mantelzorgers een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden. Door Corona is de andere helft te komen vervallen. Dit zal weer plaatsvinden in 2021.

Klachten

Alle cliënten worden bij de intake gewezen op de interne klachtenregeling. Daarnaast is een aparte folder over de geschillencommissie beschikbaar. De Nostalgie is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg. Cliënten kunnen klachten melden aan direct betrokkene(n), aan de klachtenfunctionaris en aan de Raad van Bestuur, waarna de klacht eventueel nog voorgelegd kan worden aan de Geschillencommissie. De Nostalgie heeft in het jaar 2020 geen klachten ontvangen.

3.9 Corona

Het jaar 2020 was een lastig jaar voor ons. In verband met corona moesten wij, op last van de regering, onze deuren sluiten. We zijn tien weken gesloten geweest in maart, april en mei.

In deze periode hadden wij geen inkomsten en wel vaste lasten, dit maakte het voor ons niet makkelijk. Het was fijn dat we wel enige financiële ondersteuning hebben ontvangen, onder andere van de gemeente en vanuit de NOW-regeling en gelukkig konden we de rest van het jaar open blijven.