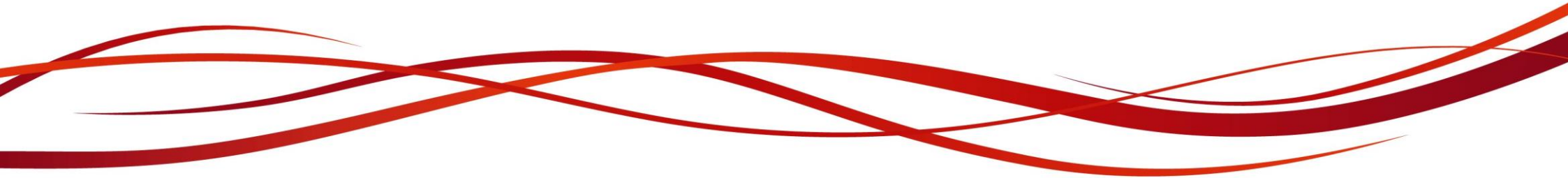


# Auditrapport

*Wijkverpleging van Stichting Maria Dommer*

Maarsssen, 15 oktober 2019



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Methodische verantwoording</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Resultaten</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Conclusie</b>	<b>18</b>
3.1	Registratieadvies	18
3.2	Aandachtspunten voor volgende audit	18
3.3	Overzicht behaalde prestaties	19
Bijlage A	Kerngegevens	21
Bijlage B	Auditprogramma	24
Bijlage D	Instrumentenoverzicht	26

## 1 Methodische verantwoording

<b>Naam organisatie/concern</b>	Stichting Maria Dommer Voor informatie over de organisatie, zie bijlage A Kerngegevens
<b>Organisatieonderdeel</b>	Wijkverpleging
<b>Keurmerkschema</b>	PREZO VVT '17 v1
<b>Scope</b>	Individuele zorg
<b>Soort audit</b>	Pré audit
<b>Auditdatum/data</b>	15 oktober 2019
<b>Auditteam</b>	Mw. M.C.M. Post (voorzitter) Mw. E.J.H. Bollema (secretaris)
<b>Instrumenten</b>	Via e-mail aangeleverd
<b>Bijzonderheden</b>	VPT-zorg wordt niet meegenomen; dit is bij de vorige audit getoetst. Ook dagbesteding wordt niet getoetst.

Het PREZO VV&T 2017 keurmerkschema voor Verantwoorde zorg & Verantwoord ondernemerschap (01/07/17, versie 1) bestaat uit de prestatieset van 11 prestaties en het beoordelings- en wegingskader. PREZO VV&T 2017 is het kwaliteitssysteem voor de sector Verpleging, Verzorging en Thuiszorg en is gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (januari 2017).

Per prestatie kan een maximale score van 100 punten worden behaald. Voor iedere prestatie dient een minimale score van 80 punten behaald te worden om de prestatie te behalen. Om voor het PREZO VV&T gouden keurmerk in de zorg in aanmerking te komen, zullen alle prestaties behaald moeten zijn.

Het doel van de audit is:

- een onafhankelijke beoordeling van de kwaliteit van zorg en ondernemerschap aan de hand van de prestaties, zoals geformuleerd in het kwaliteitssysteem PREZO VV&T 2017 en de Handleiding PREZO VV&T 2017;
- het verschaffen van ontwikkelingsgerichte informatie aan de getoetste organisatie;
- erkenning van de organisatie die voldoet aan het wegingskader voor Verantwoorde zorg en Verantwoord ondernemerschap.

De audits vinden plaats onder auspiciën van het College van Belanghebbenden dat bestaat uit vertegenwoordigers van partijen uit de sector. Het College van Belanghebbenden bewaakt de kwaliteit van de audits die door Perspekt verricht worden.

De bevindingen en conclusies in dit rapport zijn gebaseerd op verschillende bronnen, waaronder de (cliënt)ervaringsonderzoeken, observaties, registraties en instrumenten en gesprekken, en zijn conform het vigerend wegingskader tot stand gekomen.

## 2 Resultaten

ARI Scoreblad Prestaties DOMEINEN			
prestatie	score	toelichting	behaald/ niet behaald
<b>Waarde   Comfort</b> geriefelijk, aangenaam in de woon- en leefsituatie			
<b>Prestatie D1 Woon- en leefsituatie</b>			<b>100</b>
<b>Cliëntervaring</b>	30	<p>De meeste cliënten die bezocht zijn tijdens de audit wonen al een langere tijd in het dorp Maarssen en maken onderdeel uit van de gemeenschap. Zij vertellen het fijn te vinden dat zij met de ondersteuning van de wijkverpleging van Maria Dommer thuis kunnen blijven wonen. De gesproken cliënten geven aan dat er rekening wordt gehouden met hun privacy.</p> <p>Op basis van bovenstaande bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	behaald
<b>Praktijk en instrumenten</b>	35	<p>Het auditteam heeft gezien dat het signaleren van risico's in de woonleefsituatie, de Arbocheck, onderdeel is van de intake procedure. De eventuele risico's worden besproken met de cliënt en samen wordt er naar een oplossing gezocht. Zo heeft een cliënt er zelf voor gezorgd dat er een traplift in huis is waardoor zij naar boven kan om daar te slapen. Cliënten hebben een (getekende) zorgovereenkomst. Het auditteam heeft deze ingezien bij de cliënten thuis. Wanneer cliënten gebruik maken van alarmering, wordt de professionele opvolging door Careyn uitgevoerd. De toegang tot de woning en eventuele toestemming voor het gebruik van een looper/clavisio sleutel wordt aantoonbaar vastgelegd in het zorgdossier.</p> <p>Op basis van bovenstaande bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	
<b>Reflecteren en verbeteren</b>	35	<p>De cliënten geven aan dat zij in hun woon- en leefsituatie worden gerespecteerd, de wijkverpleging komt te gast. Het auditteam heeft waargenomen dat er voorstellen gedaan worden door de wijkverpleging om de woon- en leefsituatie geschikt te maken t.o.v. het zelfzorgtekort van de cliënt. Zo is er een bed in de woonkamer geplaatst bij</p>	

		<p>een cliënt die weinig energie heeft omdat hij herstellen moet van een operatie en het traplopen nog te veel vraagt en ook te risicovol is voor vallen.</p> <p>Op basis van bovenstaande bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	
<b>Waarde   Samen</b> ergens deel van uit maken, delen, ontmoeten			
<b>Prestatie D2 Participatie</b>			<b>100</b>
<b>Cliëntervaring</b>	30	<p>De tijdens de audit gesproken cliënten vertellen dat zij tevreden zijn over de geboden ondersteuning bij het behouden van sociale contacten en deelname aan de samenleving. Zo vertelde een cliënt het erg prettig te vinden dat de wijkverpleging laagdrempelig is en dat de wijkverpleegkundige hem begrijpt. Hij gaf aan dat de wijkverpleegkundige kennis heeft van de sociale kaart van Maarssen en hem op weg heeft geholpen om andere hulp in te schakelen. Hij geeft aan dat hij het zelf nu verder kan oplossen met zijn 'buddy/maatje'. Met ondersteuning van het wijkteam ervaart de client dat er sprake is van continuïteit in zijn leven. Een andere cliënt vertelde het fijn te vinden om met ondersteuning van Maria Dommer (de activiteiten bus) dagelijks in 'Kleine Marie' te kunnen eten. Een gesproken mantelzorger vertelde het prettig te vinden dat de wijkverpleging altijd overlegt met de cliënt en de mantelzorger over de geboden zorg.</p> <p>Op basis van bovenstaande bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	behaald
<b>Praktijk en instrumenten</b>	35	<p>De organisatie heeft haar beleid Meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling aangepast aan de veranderde wetgeving in 2019. De wijkverpleegkundige is de aandachtfunctionaris. De gesproken medewerkers vertellen het beleid te kennen. In het afgelopen jaar heeft het team geen advies ingewonnen of meldingen hoeven doen bij Veilig Thuis.</p> <p>Het auditteam heeft gezien dat de cliënt en diens systeem centraal staan bij de zorgverlening. De medewerkers zijn, zichtbaar voor het auditteam, te gast bij de cliënten thuis. De rol van het netwerk van de cliënt is onderdeel van de intake procedure en vastgelegd in het zorgdossier op de ADL lijst. Het auditteam heeft dit gezien in de zorgdossiers. Een voorbeeld is de samenwerking met de Stichting Welzijn, die ondersteuning van vrijwilligers kan organiseren om bijvoorbeeld boodschappen te doen of samen te koken en te eten. Het auditteam heeft in een zorgplan gezien dat de bijdrage van een vrijwilliger is gekoppeld aan een doel. In de</p>	

		<p>rapportage op het doel is de voortgang terug te lezen. Op deze wijze is er continuïteit in de zorg waar te nemen. De wijkverpleegkundige heeft kennis van de sociale kaart en participeert in diverse overleggen in het dorp Maarssen.</p> <p>Op basis van bovenstaande bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	
<b>Reflecteren en verbeteren</b>	35	Tijdens de evaluatie van het zorgplan wordt met de cliënt en in aanwezigheid van de mantelzorg, als dat gewenst is, besproken of de zorgdoelen bereikt zijn. Indien nodig worden doelen en afspraken in afstemming met de cliënt en diens mantelzorg bijgesteld. Op grond hiervan kent het auditteam voor deze prestatie het volledige aantal punten toe.	
<b>Waarde   Genieten</b> aangenaam voelen, kwaliteit van leven ervaren			
<b>Prestatie D3 Mentaal welbevinden</b>			<b>100</b>
<b>Cliëntervaring</b>	30	<p>De gesproken cliënten geven aan tevreden te zijn over de geestelijke ondersteuning van medewerkers van Maria Dommer wijkverpleging. Zij waarderen de aandacht voor hun mentale welbevinden zeer. Zo vertelde een cliënt, die bezocht is door het auditteam, dat hij de wijze waarop de zorg aan zijn vrouw, die onlangs is overleden, gegeven is zeer waardeerde. Er was een luisterend oor en haar wensen stonden centraal. Ook vond hij het prettig dat de zorg werd verleend door een klein team en de medewerkers bekend waren. Nu hij zelf ook zorg nodig heeft, is het logisch om opnieuw voor de wijkverpleging van Maria Dommer te kiezen.</p> <p>Op basis van bovenstaande bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	behaald
<b>Praktijk en instrumenten</b>	35	<p>De risico's op het gebied van mentaal welbevinden zijn in beeld en worden adequaat opgevolgd. Dit blijkt uit de zorgdossiers die het auditteam heeft ingezien. Eén van de verpleegkundigen van Maria Dommer wijkverpleging, die gesproken is door het auditteam, heeft zich verdiept in dementie. Als het nodig is kunnen zij en haar collega's met vragen terecht bij de Dementieconsulent van De Rijnhoven. Ook wordt er samengewerkt met de casemanager dementie van Careyn. De medewerkers kennen het reanimatiebeleid van Maria Dommer. Het bespreken van het beleid van Maria Dommer ten aanzien van reanimatie is onderdeel van de intake procedure. Zij geven aan dat het bespreken van wel/niet reanimeren thuishoort bij de cliënt en diens huisarts.</p>	

		Op basis van bovenstaande bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.	
<b>Reflecteren en verbeteren</b>	35	De wijkverpleegkundige geeft aan dat de vervolgscholing die zij heeft gevolgd voor het methodisch werken met Omaha haar nieuwe inzichten heeft gegeven op welke wijze ze de zorgvraag van de cliënt op het gebied van mentaal bevinden specifieker kan maken.  Op basis van bovenstaande bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.	
<b>Waarde   Vitaliteit levenskracht, gezondheid</b>			
<b>Prestatie D4 Lichamelijk welbevinden</b>			<b>100</b>
<b>Cliëntervaring</b>	30	De cliënten die gesproken zijn door het auditteam vertellen zeer tevreden te zijn over de zorgverlening ten aanzien van hun lichamelijk welbevinden. De cliënten vertellen zich bewust te zijn van wat de wijkverpleging voor hun kan betekenen en waarderen de wijze waarop zij de zorg verlenen. Een cliënt vertelde dat de wijkverpleging van Maria Dommer dagelijks een blaaspoeling verzorgd waardoor hij zijn dagelijks leven kan oppakken. Zo kan hij nog regelmatig naar de golfbaan.  Op grond hiervan kent het auditteam het volledige aantal punten toe.	
<b>Praktijk en instrumenten</b>	35	Uit de zorgplannen die het auditteam heeft ingezien blijkt dat de risico's op zorgproblemen in beeld zijn. De risicosignalering zorgproblemen wordt, conform beleid van Maria Dommer, structureel uitgevoerd. Als er sprake is van een verhoogd risico worden deze aantoonbaar voor het auditteam opgevolgd. Zo heeft het auditteam gezien dat er bij een cliënt, bij wie een risico op mondproblemen was gesignaleerd, het zorgplan was aangepast. Het auditteam heeft gezien dat de medewerkers aandacht hebben voor wensen ten aanzien van de lichamelijke verzorging bij de cliënten die tijdens de audit zijn bezocht. Zo werd er aandacht besteed aan het goed zitten van de kleding, de mondzorg en de verzorging van de haren. Er wordt gewerkt met de protocollen van Vilans. De protocollen zijn direct beschikbaar op de Ipad. Indien nodig wordt de huisarts betrokken. Voor consultatie bij zorginhoudelijke vragen kan gebruik gemaakt worden van de expertise van De Rijnhoven een collega zorgorganisatie in de regio.  Op basis van bovenstaande bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.	behaald

<b>Reflecteren en verbeteren</b>	35	<p>De wijkverpleging werkt met een risicosignalering voor ouderen. De wijkverpleegkundige geeft aan dat de observatie van de huid een belangrijk onderdeel van de ADL zorg is bij de ouderen waar zij zorg verlenen. Ouderen worden ook gewogen om de balans van gewicht en voeding te monitoren. Een van de cliënten was door de wijkverpleegkundige verwezen naar een diëtist. De cliënt gebruikt nu extra dieetvoeding en daarnaast wordt er met een mantelzorger meer gewandeld voor de stimulering van de bloedsomloop.</p> <p>Op basis van bovenstaande bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	
<b>ARI Scoreblad Prestaties PIJLERS</b>			
<b>Waarde   Unicitéit mogen zijn wie je bent, erkenning krijgen</b>			
<b>Prestatie P1 Persoonsgerichte zorg</b>			<b>100</b>
<b>Cliëntervaring</b>	30	<p>De cliënten en hun mantelzorgers, die zijn gesproken tijdens de audit, tonen zich zeer tevreden over de geboden zorg van Maria Dommer wijkverpleging. Zo vertellen zij dat medewerkers rekening houden met hun leefsituatie en hun wensen en behoeften. Een cliënt vertelde dat er samen met haar is gekeken hoe de zorg het beste uitgevoerd kon worden en hoe zij zich zo goed mogelijk zelf zou kunnen redden. In haar geval met behulp van een bedplank en een toilet stoel. Ook een andere cliënt gaf aan het prettig te vinden dat medewerkers altijd met haar en haar mantelzorger overleggen.</p> <p>Op grond van bovenstaande kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	
<b>Praktijk en instrumenten</b>	35	<p>Het auditteam heeft tijdens de huisbezoeken gezien dat de waarden van cliënten, eigen regie, autonomie en zelfredzaamheid belangrijke uitgangspunten zijn voor de medewerkers. Zo vragen de medewerkers tijdens de zorgverlening regelmatig wat de cliënt zelf wil doen en waar de medewerker kan ondersteunen. Maria Dommer wijkverpleging werkt met het digitale dossier van Residentweb. Daarnaast ligt er nog een deel van het dossier in een map bij de cliënt thuis. Het auditteam heeft gehoord van de cliënten en gezien in de dossiers dat de zorgplannen in samenspraak met hen zijn opgesteld. De doelen, waarop structureel wordt gerapporteerd, zijn gekoppeld aan de aandachtsgebieden van Omaha. Uit de inzage van de dossiers bleek dat er regelmatig wordt geëvalueerd en dat de doelen zo nodig worden bijgesteld. Maria Dommer wijkverpleging heeft een klachtenprocedure. Deze maakt onderdeel uit van de intake procedure wijkverpleging. De medewerkers vertellen dat zij de cliënten</p>	behaald



		<p>goed kennen en laagdrempelig zijn. Hierdoor worden eventuele klachten direct met de cliënt bespreken. Samen wordt er naar een oplossing gezocht. De gesproken cliënten en mantelzorgers bevestigen dit.</p> <p>Op basis van bovenstaande bevindingen heeft het auditteam het volledige aantal punten toegekend.</p>	
<b>Reflecteren en verbeteren</b>	35	<p>De medewerkers, die gesproken zijn tijdens de audit, vertellen dat het dossier van Residentweb hen voldoende ondersteunt bij het gebruik van Omaha. De scholing door een extern bureau (Grow Work) heeft hieraan bijgedragen. Na de scholing is nagegaan hoe Resident web nog beter te gebruiken is. Er wordt nu onderzocht of het nodig is om naast de actiegebieden in Omaha ook nog een ADL lijst te hanteren.</p> <p>Op grond van bovenstaande bevindingen concludeert het auditteam dat medewerkers over het algemeen in staat zijn te reflecteren op eigen handelen en te leren van de ervaringen voor deze prestatie. Op grond hiervan kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	
<b>Waarde   Transparantie</b> inzicht, helder			
<b>Prestatie P2 Communicatie en informatie</b>			<b>100</b>
<b>Cliëntervaring</b>	30	<p>De gesproken cliënten en hun mantelzorgers zijn over het algemeen tevreden over de wijze waarop zij geïnformeerd worden door Maria Dommer wijkverpleging. Zij vinden de informatie passend en voldoende. De cliënten vertellen dat dat zijn geen behoefte hebben aan meer of andere informatie bijvoorbeeld van de website of uit folders. De cliënten die gesproken zijn tijdens de audit hebben de website nooit bekeken. Zowel cliënten als mantelzorgers geven aan dat Maria Dommer wijkverpleging goed bereikbaar is en altijd snel reageert.</p> <p>Uit de CQ-meting van 2018 kwam een ander beeld naar voren, namelijk dat cliënten minder tevreden waren wat betreft 'Ervaren informatie'. Tijdens de audit vertelde één mantelzorger het jammer te vinden dat als medewerkers te laat komen, zij hier niet over geïnformeerd worden. De mantelzorger gaf aan dat hij het prettig zou vinden als hij hier over geïnformeerd zou worden en de reden voor te laat komen toegelicht zou worden. Een andere cliënt vertelde dat er niet altijd op tijd een verpleegkundige komt, maar dat hij wel daar begrip voor had. Er was laatst ook een onvoorziene omstandigheid bij hem waardoor de verpleegkundige langer bleef wat hij zeer waardeerde. Met natuurlijk wel als gevolg dat zij later bij de andere cliënt kwam. Het</p>	behaald

		<p>feit dat hij serieus genomen wordt in zijn hulpvraag en er afgeweken kan worden op het aantal zorgminuten was voor hem de menselijke zorg die geboden werd.</p> <p>Op basis van bovenstaande bevindingen heeft het auditteam het volledige aantal punten toegekend.</p>	
<b>Praktijk en instrumenten</b>	35	<p>Alle cliënten die het auditteam heeft bezocht, beschikken over een map met daarin een inlegvel met de namen en bereikbaarheid van Maria Dommer wijkverpleging. Zoals hierboven beschreven, tonen cliënten en hun mantelzorgers zich hierover zeer tevreden. Medewerkers vertellen het erg belangrijk te vinden hun cliënten goed te informeren. Zo hebben zij bijvoorbeeld afgelopen zomer de cliënten geïnformeerd over de zomerdrukte, vakanties van medewerkers en de inzet van uitzendkrachten en de gevolgen hiervan voor de zorgverlening. Maria Dommer beschikt over een folder 'wijkverpleging en modulair pakket thuis' met daarin de verplichte vigerende informatie wat betreft wijkverpleging. Het was voor het auditteam niet direct duidelijk waar deze informatie te vinden was op de website. De informatie over wijkverpleging op de website is summier en beperkt zich tot het benoemen van de zorg en ondersteuning en een verwijzing naar de folder.</p> <p>Op basis van bovenstaande bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	
<b>Reflecteren en verbeteren</b>	35	<p>Een mooi voorbeeld van reflecteren en verbeteren wat betreft deze prestatie is de wijze waarop is omgegaan met de resultaten van de CQ-meting 2018. Naar aanleiding van de CQ-meting in 2018 is een plan van aanpak opgesteld. Voor de wijkverpleging was het verbeteren van de 'Ervaren informatie' een onderwerp. Eén van de verbeterpunten was het verbeteren van de informatie over de bereikbaarheid van Maria Dommer wijkverpleging. Hiervoor zijn concrete verbetervoorstellen gedaan en uitgevoerd. Het auditteam heeft opgemerkt dat de informatie nu in alle dossiers aanwezig was en dat cliënten en hun mantelzorgers met name tevreden waren over de bereikbaarheid. Ook het hierboven genoemde voorbeeld van de brief die afgelopen zomer is verzonden, is een voorbeeld.</p> <p>Op basis van bovenstaande bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	

<b>Waarde   Veiligheid</b> relationele en fysieke veiligheid			
<b>Prestatie P3 Cliëntveiligheid</b>			<b>90</b>
<b>Cliëntervaring</b>	30	<p>De door het auditteam gesproken cliënten en mantelzorgers geven aan zich veilig te voelen met de zorg en ondersteuning van Maria Dommer wijkverpleging. Zij vertellen dat het een veilig gevoel geeft omdat zij meestal dezelfde gezichten zien en daar door de medewerkers goed te kennen. Een cliënt vertelde zich veilig te voelen bij medewerkers van Maria Dommer omdat zij deskundig zijn.</p> <p>Op basis van bovenstaande bevindingen heeft het auditteam het volledige aantal punten toegekend.</p>	behaald
<b>Praktijk en instrumenten</b>	25	<p>Bij Maria Dommer wijkverpleging wordt gewerkt volgens de 'Veilige principes in de medicatieketen'. Het invullen van de BEM is onderdeel van de intake procedure. Indien Maria Dommer wijkverpleging een rol heeft bij de medicatietoediening is er een toedienlijst en een medicatieoverzicht aanwezig in de map bij de cliënt thuis. Het auditteam heeft dit gezien. Ook heeft het auditteam gezien dat medicatie conform de veilige principes is afgetekend, ook wanneer er sprake was van risicovolle medicatie. Wanneer het mogelijk is voert de cliënt zelf de tweede controle uit en tekent hiervoor. Als dit niet mogelijk is, vertellen medewerkers, kunnen zij gebruik maken van de Silo app. Deze app ondersteunt bij het uitvoeren van de dubbele controle van risicovolle medicatie. Medewerkers geven aan dat de app soms traag werkt. De medewerkers vertellen dat vrijheidsbeperkende maatregelen niet worden ingezet in de thuiszorg. Maria Dommer heeft, ter ondersteuning, een folder waarin wordt uitgelegd dat Maria Dommer geen 'onvrijwillige zorg thuis' levert.</p> <p>Het auditteam heeft opgemerkt dat medewerkers hygiënisch werken. De voorwaarden hiervoor zoals zeep, papieren handdoekjes, handdesinfectans en handschoenen zijn niet altijd aanwezig zijn. Het auditteam heeft opgemerkt dat de medewerkers niet weten wie ervoor moet zorgen dat aan de voorwaarden voor hygiënisch werken wordt voldaan. Het auditteam is van mening dat dit en aandachtspunt is voor cliëntveiligheid en reden voor puntaftrek.</p>	
<b>Reflecteren en verbeteren</b>	35	<p>Het auditteam heeft verschillende voorbeelden van reflecteren en verbeteren ten aanzien van deze prestatie gezien. Zo neemt de wijkverpleegkundige deel aan de werkgroep BOPZ, waarin de nieuwe wetgeving Zorg en Dwang besproken wordt. In de wijkverpleging is de BOPZ-wetgeving nu niet aan de orde. Toch participeert de wijkverpleegkundige in dit overleg om haar kennis te verbreden en te kunnen anticiperen op de toekomst. Een ander voorbeeld is het aanpassen van de werkwijze</p>	

		<p>'medicinale pleister plakken' naar aanleiding van het aantal MIC-meldingen. Het team heeft afgesproken om nu een extra notitie op de ADL lijst te maken wanneer er een medicinale pleister geplakt moet worden. Het was ten tijde van de audit nog niet duidelijk of dit resultaat heeft opgeleverd. Voor de langere termijn wordt nagedacht over het gebruik van digitale toedienregistratie om medicatiefouten te voorkomen.</p> <p>Op basis van bovenstaande bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	
<b>ARI Scoreblad Prestaties VOORWAARDEN</b>			
<b>Waarde   Vakkundigheid kennis, kunde</b>			
<b>Prestatie V1 Kwaliteit medewerkers</b>			<b>100</b>
<b>Cliëntervaring</b>	30	<p>Uit de CQ-meting van 2018 komt naar voren dat cliënten de kwaliteit van het personeel minder goed ervaren dan in 2016. Zij waarderen de medewerkers met een gemiddeld rapportcijfer van 8,0. De cliënten die gesproken zijn tijdens de audit bevestigen dit beeld niet. Zij tonen zich tevreden over de deskundigheid van de medewerkers. Ook spraken zij hun tevredenheid uit over het aantal medewerkers dat zorg komt verlenen. Een cliënt vertelde het erg fijn te vinden dat hij alle medewerkers kent en dat zij hem kennen.</p> <p>Op basis van bovengenoemde bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	behaald
<b>Praktijk en instrumenten</b>	35	<p>De bevoegd- en bekwaamheden van de medewerkers wijkverpleging zijn in beeld. Het auditteam heeft dit ingezien op de teampost. De scholingen verpleegtechnische handelingen worden indien nodig adhoc uitgevoerd in de vorm van 'train-de-trainer' door medewerkers van Careyn, het ziekenhuis of een ambulanceverpleegkundige. Medewerkers vertellen dat er een goede mix is in het team van de verschillende deskundigheidsniveaus. Ten tijde van de audit wordt er geen hoog complexe zorg geboden. De medewerkers wijkverpleging zijn dagelijks tot 23 uur bereikbaar voor cliënten, daarna nemen de collega's van het woonzorgcentrum het over. De professionele alarmopvolging wordt door Careyn uitgevoerd. Eind 2018 is een medewerkers tevredenheid onderzoek (MTO) uitgevoerd. Naar aanleiding hiervan worden teamsessies georganiseerd. In deze teamsessies wordt onder leiding van een coach de volgende onderwerpen besproken: Dementie/probleemgedrag en methodisch werken/klinisch redeneren. Medewerkers vertellen het prettig te vinden dat de lijnen kort zijn tussen collega's. Omdat er een teampost is, zijn er voldoende</p>	

		<p>mogelijkheden om elkaar te treffen en ervaringen uit te wisselen. In juni 2019 is een RI&amp;E uitgevoerd. Hieruit kwam o.a. naar voren dat Maria Dommer geen preventie medewerker heeft en dat het ziekteverzuim meer aandacht behoeft. Tijdens de audit is niet gesproken over de opvolging van de resultaten.</p> <p>Op basis van bovengenoemde bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe voor deze prestatie.</p>	
<b>Reflecteren en verbeteren</b>	35	<p>Een voorbeeld van reflecteren en verbeteren voor deze prestatie is het plan van aanpak CQ-meting 2018. Uit de CQ-meting van 2018 komt naar voren dat cliënten de kwaliteit van het personeel minder goed ervaren dan in 2016. Sinds augustus loopt een verpleegkundige periodiek mee met haar collega's om hen te coachen. Zij maakt hiervoor gebruik van een overzicht met 'kijk' punten die o.a. voortkomen uit de CQ-meting en de kwaliteit scan. De voortgang en de acties die voortkomen uit de coaching worden iedere 2 maanden besproken met de manager zorg. Het auditteam heeft hiervan een verslag ingezien. Medewerkers geven aan dat de coaching motiverend is. De verpleegkundige vertelt dat medewerkers helpende+ nu beter gebruik maken van het zorgdossier. Medewerkers vertellen dat er uit de kwaliteitsscan naar voren is gekomen dat er meer aandacht nodig is voor de Arbo-richtlijnen (gebruik van hulpmiddelen) en voor het indiceren met behulp van Omaha. De wijkverpleegkundige en verpleegkundige hebben onlangs een scholing indiceren gevolgd. De Arbocheck is opgenomen in de intake procedure.</p> <p>Op grond van bovenstaande bevindingen concludeert het auditteam dat medewerkers en de organisatie over het algemeen in staat zijn te reflecteren op eigen handelen en te leren van de ervaringen. Op grond hiervan kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	
<b>Waarde   Ontwikkelen vitale cultuur</b>			
<b>Prestatie V2 Management en Governance</b>			<b>80</b>
<b>Cliëntervaring</b>	30	<p>Uit de CQ-meting van 2018 komt naar voren dat cliënten de kwaliteit van de organisatie waarderen met een gemiddeld rapportcijfer van 7,8. Binnen Maria Dommer heeft er in 2018 een cultuuronderzoek plaatsgevonden. De bestuurder heeft in de opdracht voor het onderzoek nadrukkelijk gevraagd om met medewerkers, cliënten en hun familie te spreken en goed te luisteren. In het proces "Op weg naar de bedoeling" zijn de medewerkers van de wijkverpleging ook betrokken. Centraal staat wat zij nodig hebben om de vraag van de cliënt op een juiste wijze te kunnen beantwoorden. De cliënten waar de wijkverpleging zorg verleend (43) wonen</p>	behaald

		<p>zelfstandig en hebben zelf de regie. Tijdens de bezoeken aan cliënten heeft het auditteam waargenomen hoe dichtbij de wijkverpleegkundige bij de cliënten komt en tegelijk professionele afstand houdt. De cliënten geven aan samen met de wijkverpleegkundige te onderzoeken hoe om te gaan met de veranderende situatie van de cliënt. De wijkverpleegkundige ondersteunt daarbij met haar kennis van de sociale kaart.</p> <p>Op basis van bovengenoemde bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	
<p><b>Praktijk en instrumenten</b></p>	<p>25</p>	<p>Maria Dommer wijkverpleging neemt deel aan het Maria Dommer brede transitieproject "Op weg naar de bedoeling". Vanuit dit plan wordt in samenspraak met de cliënten, familieleden, medewerkers, medezeggenschap en RvT Maria Dommer de koers voor de toekomst bepaald. Het team heeft samen met de projectleider een kwaliteitsscan uitgevoerd. Het doel van de kwaliteitsscan is om een proces van verbeteren in te zetten. Ten tijde van de audit werd het voor het auditteam niet duidelijk op basis van welke kwaliteitsnormen (kader) de scan is uitgevoerd. Ook waren de resultaten van de kwaliteitsscan die onlangs was uitgevoerd nog niet uitgewerkt en waren verbeterplannen nog niet inzichtelijk voor het auditteam. De bestuurder gaf aan dat bij het bekend zijn van de uitkomsten er een verbeterplan gemaakt zal worden waar het team aan zal gaan werken. De bestuurder geeft aan dat hij Maria Dommer wijkverpleging wil neerzetten met expertise op het gebied van dementiezorg. De wijze waarop de wijkverpleging haar werk bij cliënten uitvoert, anticipeert op de veranderingen in de leefomgeving en participeert in en rondom Maarssen, wordt gewaardeerd door cliënten. Dit heeft het auditteam ook gehoord in de gesprekken met cliënten in de wijk. Sommige cliënten hadden eerder zorg vanuit een andere organisatie gehad en hebben bewust een overstap gemaakt. "Het in waarde laten", "er wordt naar mij geluisterd" en "het kleine team met bekende gezichten" zijn geluiden die het auditteam heeft gehoord. Maria Dommer heeft een actieve Raad van Toezicht (RvT) die ook regelmatig een dagdeel aanwezig is bij de zorg voor cliënten. In de notulen van de RvT is te zien op welke wijze het bezoek besproken wordt in de RvT en met de bestuurder.</p> <p>Er is ten tijde van de audit geen vertegenwoordiging in de medezeggenschapsorganen binnen Maria Dommer van cliënten wijkverpleging. De organisatie onderzoekt de mogelijkheden voor de participatie van cliënten in de wijk. Het auditteam is van mening dat de formele inspraak en medezeggenschap van cliënten wijkverpleging hiermee niet is vastgelegd. Dit is een aandachtspunt en reden voor puntaftrek.</p>	

<b>Reflecteren en verbeteren</b>	25	Het kader en de uitwerking van de kwaliteitscan voor de wijkverpleging was ten tijde van de audit nog niet beschikbaar. De uitkomsten vormen de basis voor het verbeterplan in de toekomst. Er waren ten tijde van de audit geen doelstellingen bekend voor Maria Dommer wijkverpleging naast de doelstellingen op het gebied van bedrijfsvoering. Dit is een aandachtspunt en reden voor puntaftrek voor deze prestatie.	
<b>Waarde   Kwaliteit voldoen aan eisen en verwachtingen</b>			
<b>Prestatie V3 Sturen op kwaliteit</b>			<b>100</b>
<b>Cliëntervaring</b>	30	<p>Maria Dommer meet op verschillende manieren de tevredenheid van cliënten. Zo heeft Maria Dommer in 2018 een CQ-meting en dit jaar de PREM-wijkverpleging uitgevoerd. Uit de CQ-meting wijkverpleging kwam een daling van de tevredenheid ten opzichte van 2016 naar voren. Cliënten zijn zeer tevreden over de aandacht en bejegening van medewerkers. Cliënten zijn minder tevreden over de 'Ervaren inspraak' en 'Ervaren informatie'. De cliënten die gesproken zijn tijdens de audit tonen zich tevreden over 'Ervaren inspraak' en minder tevreden over 'Ervaren informatie'. Maria Dommer wijkverpleging is niet aanwezig op Zorgkaart Nederland.</p> <p>Op basis van bovengenoemde bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	behaald
<b>Praktijk en instrumenten</b>	35	<p>Maria Dommer heeft in 2018 een CQ-meting en dit jaar de PREM-wijkverpleging uitgevoerd. De resultaten van de CQ-meting worden opgevolgd in een plan van aanpak en zijn met de medewerkers besproken. De resultaten van de PREM waren ten tijde van de audit nog niet bekend. Er is werkende klachtenprocedure die in augustus 2018 is herzien. De wijkverpleegkundige maakt deel uit van de MIC-commissie. Deze komt éénmaal per maand bijeen. Maria Dommer vormt samen met De Rijnhoven, Zorggroep De Vechtstreek, Vecht en IJssel en De Wulverhorst een lerend netwerk. Daarnaast kan Maria Dommer wijkverpleging gebruik maken van de deskundigheid van de specialist ouderen geneeskunde of andere behandelaren van De Rijnhoven. Het kwaliteitsplan dat het auditteam heeft ingezien is gericht op de woonzorglocatie. De wijkverpleging maakt er geen deel van uit. De medewerkers vertellen enthousiast over de kwaliteit scan die onlangs is uitgevoerd. Zij vertellen dat er uit de deze scan naar voren kwam dat er meer aandacht nodig is voor het gebruik van hulpmiddelen en methodisch werken. De resultaten van de kwaliteitscan waren voor het auditteam niet beschikbaar. Zie ook prestatie V2.</p>	

		Op basis van bovenstaande bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe voor deze prestatie.	
<b>Reflecteren en verbeteren</b>	35	<p>Het auditteam heeft geconstateerd dat Maria Dommer wijkverpleging in staat is te leren en verbeteren wat betreft deze prestatie. De resultaten van de CQ-meting worden opgevolgd in een plan van aanpak. Het auditteam heeft gezien dat er verschillende verbetermaatregelen zijn ingezet. Medewerkers vertellen dat ook de kwaliteitscan en het cultuuronderzoek "Op weg naar de bedoeling" hieraan hebben bijgedragen. In de teamsessies is aandacht voor methodisch werken, de verpleegkundige coacht medewerkers op de werkvloer en de aandacht voor zelfredzaamheid is verhoogd.</p> <p>Op basis van bovenstaande kent het auditteam het volledige aantal punten toe wat betreft deze prestatie.</p>	
<b>Waarde   Betrouwbaarheid</b> juistheid, controleerbaarheid			
<b>Prestatie V4 Bedrijfsresultaten</b>			<b>100</b>
<b>Cliëntervaring</b>	30	<p>Uit de CQ-meting van 2018 komt naar voren dat cliënten de kwaliteit van de organisatie waarderen met een gemiddeld rapportcijfer van 7,8.</p> <p>Eén van de cliënten die het auditteam heeft bezocht gaf aan te ervaren dat er goed naar hem geluisterd wordt. Hij vertelde dat de zorg zo omschreven is dat hij zijn zorgvraag niet steeds opnieuw hoeft te vertellen, maar dat deze gecontinueerd kan worden.</p> <p>Op basis van bovengenoemde bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	behaald
<b>Praktijk en instrumenten</b>	35	<p>De wijkverpleegkundige is bij Maria Dommer inhoudelijk verantwoordelijk voor de zorgverlening en samen met de teamleider verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering. Maria Dommer is een financieel gezonde organisatie. De risicoanalyse op financieel gebied vindt plaats vanuit de RvT, de accountant. In de eigen managementrapportage is een risico matrix opgenomen. De managementrapportage geeft inzicht in de input en output en daar wordt op gestuurd. De teamleider en wijkverpleegkundige hebben een dashboard tot hun beschikking om mee te sturen. De productie, inzet van medewerkers en financiële middelen zijn daarmee zichtbaar. De wijkverpleegkundige gaf aan dat inzicht hebben in de bedrijfsvoering een toegevoegde waarde heeft. Zo wordt ook de financiële kant van de zorg voor haar zichtbaar. De bewaking van het</p>	



		<p>budgetplafond wijkverpleging wordt uitgevoerd door de manager financiën en ICT. Er zijn middelen beschikbaar gesteld voor de wijkverpleging om ook deel te nemen aan de veranderslag in de organisatie: "Op weg naar de bedoeling". De medewerkers wijkverpleging hebben op hun Ipad toegang tot cliëntengegevens. De organisatie heeft in het kader van de wet op de privacy aantoonbaar voorzorgsmaatregelen getroffen dat dit op een veilige wijze kan gebeuren.</p> <p>Op basis van bovengenoemde bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe.</p>	
<p><b>Reflecteren en verbeteren</b></p>	<p>35</p>	<p>De jaarlijkse managementletter vanuit de accountant geeft feedback op de wijze waarop de administratieve bedrijfsvoering doelmatig en doeltreffend is geweest. Het auditteam heeft kunnen waarnemen dat er een solide bedrijfsvoering is, een goede financiële positie met voldoende RAK als reserve voor aanvaardbare kosten. Jaarlijks wordt er eigen vermogen apart gezet om over tien jaar nieuwbouw te kunnen gaan realiseren. De adviezen vanuit de managementletter worden opgepakt zoals bijvoorbeeld bijstellen van de statuten van de RvT op basis van de Governance Code.</p> <p>Op basis van bovengenoemde bevindingen kent het auditteam het volledige aantal punten toe voor deze prestatie.</p>	

### 3 Conclusie

#### 3.1 Registratieadvies

Wanneer in zijn totaliteit wordt voldaan aan het wegingskader van het PREZO VV&T 2017 keurmerkschema voor Verantwoorde zorg & Verantwoord ondernemerschap, (01/07/17, versie 1) komt de organisatie in aanmerking voor het *PREZO VV&T gouden keurmerk in de zorg*. Hiervoor zullen alle 11 prestaties behaald moeten zijn.

Wijkverpleging Maria Dommer heeft 11 van de 11 prestaties behaald. Hiermee voldoet Wijkverpleging Maria Dommer aan het wegingskader van PREZO VV&T 2017 voor Verantwoorde zorg & Verantwoord ondernemerschap, (01/07/17, versie 1). De scope van de audit is Individuele zorg.

De voorzitter verklaart namens het auditteam dat op basis van de genomen steekproef er met voldoende diepgang is getoetst. Derhalve adviseert het auditteam de directeur/bestuurder van Perspekt om Wijkverpleging Maria Dommer te voorzien van het PREZO VV&T gouden keurmerk in de zorg.

#### 3.2 Aandachtspunten voor volgende audit

Tijdens de volgende audit wordt op basis van deze audit specifiek aandacht besteed aan:

Aandachtspunten uit de initiële audit	Toelichting na tussentijdse audit
<p>P3 Cliëntveiligheid</p> <p>Het auditteam heeft opgemerkt dat medewerkers hygiënisch werken. De voorwaarden hiervoor zoals zeep, papieren handdoekjes, handdesinfectans en handschoenen zijn niet altijd aanwezig zijn. Het auditteam heeft opgemerkt dat de medewerkers niet weten wie ervoor moet zorgen dat aan de voorwaarden voor hygiënisch werken wordt voldaan. Het auditteam is van mening dat dit een aandachtspunt is voor cliëntveiligheid en reden voor puntaftrek.</p>	
<p>V2 Management en Governance</p> <p>Er is ten tijde van de audit geen vertegenwoordiging in de medezeggenschapsorganen binnen Maria Dommer van cliënten wijkverpleging. Het auditteam is van mening dat de formele</p>	

<p>inspraak en medezeggenschap van cliënten wijkverpleging hiermee niet is vastgelegd. Dit is een aandachtspunt. De organisatie onderzoekt de mogelijkheden voor de participatie van cliënten in de wijk.</p>	
<p>V2 Management en Governance</p> <p>Het kader en de uitwerking van de kwaliteitsscan voor de wijkverpleging was ten tijde van de audit nog niet beschikbaar. De uitkomsten vormen de basis voor het verbeterplan in de toekomst. Er waren ten tijde van de audit geen doelstellingen bekend voor Maria Dommer wijkverpleging naast de doelstellingen op het gebied van bedrijfsvoering.</p>	

Hier wordt door de auditor(en) ook naar gekeken als de desbetreffende prestatie niet standaard op het programma staat van de eerstvolgende audit.

### 3.3 Overzicht behaalde prestaties

Onderwerpen	Wel/niet behaald
<b>Domeinen</b>	
Waarde Comfort - Domein 1 Woon- en leefsituatie	behaald
Waarde Samen - Domein 2 Participatie	behaald
Waarde Genieten - Domein 3 Mentaal welbevinden	behaald
Waarde Vitaliteit - Domein 4 Lichamelijk welbevinden	behaald
<b>Pijlers</b>	
Waarde Unicitéit - Pijler 1 Persoonsgerichte zorg	behaald
Waarde Transparantie - Pijler 2 Communicatie en informatie	behaald
Waarde Veiligheid - Pijler 3 Cliëntveiligheid	behaald
<b>Voorwaarden</b>	
Waarde Vakkundigheid - Voorwaarde 1 Kwaliteit medewerkers	behaald

Waarde Ontwikkelen - Voorwaarde 2 Management en Governance	behaald
Waarde Kwaliteit - Voorwaarde 3 Sturen op kwaliteit	behaald
Waarde Betrouwbaarheid - Voorwaarde 4. Bedrijfsresultaten	behaald
<b>Totaal aantal prestaties getoetst en behaald</b>	<b>Getoetst: 11 prestaties Behaald: 11 prestaties</b>