

Kwaliteitsjaarverslag SABA 2017/2018



In opdracht van:



Inspectie *Volksgezondheid* Aruba

Oranjestad, Aruba, 01-06-2018

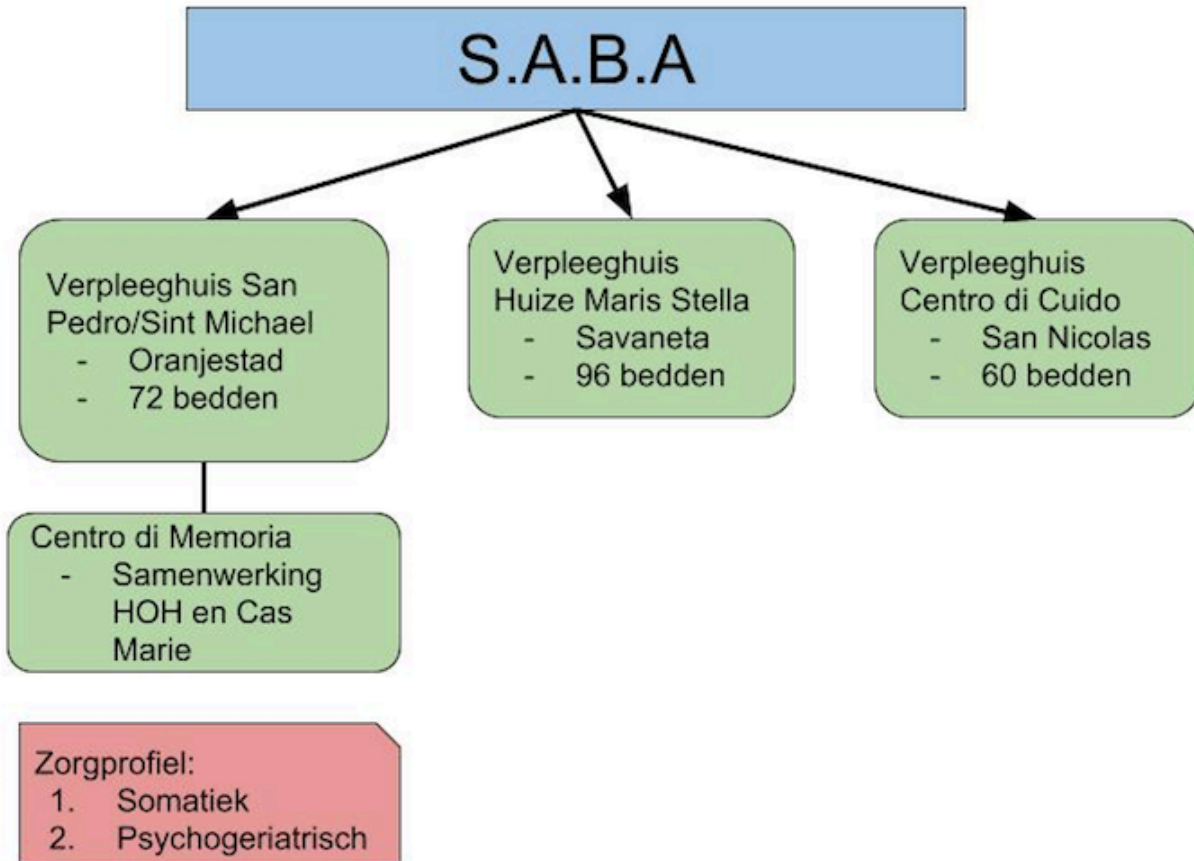
Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2017/2018 van zorgorganisatie SABA. Dit verslag gaat in op het gevoerde beleid met betrekking tot de kwaliteit van de geboden zorg van het afgelopen kalenderjaar 2017, maar kijkt ook vooruit naar het komende kalenderjaar 2018.

Op 22 maart 1972 is de Stichting Algemene Bejaardenzorg Aruba (SABA) opgericht. De doelstelling van SABA is:

“Huisvesting, verzorging, verpleging te verschaffen om voorwaarden te scheppen die nodig zijn voor het beleven van een met de leeftijd der bejaarden overeenkomende zinvolle levensperiode en de groeiende groep chronisch zieke mensen.”

De structuur van de stichting SABA ziet er als volgt uit:



Dit kwaliteitsjaarverslag begint in hoofdstuk 1 met het organisatieprofiel van SABA met historie, visie, missie, profiel en infrastructuur van de organisatie. Hoofdstuk 1 geeft tevens een terugblik van 2017 weer. Daarna komt in hoofdstuk 2 het jaarplan 2018 aan bod. Vervolgens zal in hoofdstuk 3 de cijfers en kwaliteitsindicatoren van SABA worden behandeld. Als laatste wordt het verslag afgesloten met een conclusie.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Organisatieprofiel SABA	4
Historie en profiel van de zorgaanbieder	4
<i>Historie</i>	4
<i>Visie</i>	4
<i>Missie</i>	5
<i>Partners</i>	5
<i>Organisatieprofiel</i>	5
<i>Organisatiestructuur</i>	6
<i>Commissies en werkgroepen</i>	7
Infrastructuur en organisatie	7
<i>Bereikbaarheid</i>	7
<i>Openingstijden</i>	7
<i>Gebouw</i>	7
Gehanteerde registraties en bijbehorende procedure	7
<i>Registraties</i>	7
<i>Procedures</i>	8
Terugblik verslagjaar 2017	8
<i>Kwaliteitsbeoordeling</i>	8
<i>Klachtenanalyse</i>	8
<i>Cliëntenraad</i>	8
<i>Bemerkte trends bij de patiëntpopulatie/zorgverlening</i>	8
<i>Samenvatting van activiteiten tot nu toe</i>	9
Hoofdstuk 2: Jaarplan 2018 SABA	10
Doelstelling jaarverslag 2018.....	10
Aandachtsgebieden	10
<i>Verbeteren kwaliteit van zorg</i>	10
<i>Ontwikkelen personeelsbeleid</i>	10
<i>Formaliseren functie medisch directeur</i>	11
<i>Vergroten bedden capaciteit</i>	11
<i>Vastgesteld en ingebed krijgen/houden ouderenzorgbeleid Aruba</i>	11
Risico's die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de verleende zorg.....	11
<i>Risico's zorgverlening</i>	11
<i>Risico's vanuit samenleving</i>	11
Tijdlijn van behaalde doelen en veranderingen	11
Hoofdstuk 3: Verslag op basis van data/kwaliteitsindicatoren	12
Gehanteerde standaarden, protocollen, procedures en richtlijnen	12
Cliënten populatie.....	12
Data	12
Conclusie	13

Hoofstuk 1: Organisatieprofiel SABA

Historie en profiel van de zorgaanbieder

Historie

SABA is een stichting opgericht in 1972 met als primaire doel het 'door middel van organisatie van kapitaal en gekwalificeerde arbeid, aan bejaarden en chronisch zieke mensen, al of niet in gezinsverband verblijvend, huisvesting en verzorging, eventueel verpleging, te verschaffen met het oogmerk de voorwaarden te scheppen welke nodig zijn voor het beleven van een met de leeftijd der bejaarden overeenkomende zinvolle levensperiode en de groeiende groep chronisch zieke mensen. SABA staat met beide benen in de samenleving en ziet dat de samenleving aan het veranderen is. Waar vroeger ouderen werden opgevangen bij en door hun kinderen, kan dit tegenwoordig steeds minder. Het toekomstperspectief van Aruba laat ook zien dat de druk op SABA zal toenemen door een forse stijging van de vergrijzing, stijging van chronisch zieken vanwege ongezonde levensstijl en de groeiende groep dementerenden.

De afgelopen jaren is er een ontwikkeling zichtbaar geworden binnen SABA zelf waardoor SABA meer en meer een verzorgings- verpleeghuis is geworden. SABA is en gaat steeds meer een centrale rol spelen in de samenleving. De volgende achtstal karakteristieken en onderwerpen geven dat duidelijk weer en zullen ook meermaals terugkomen in dit kwaliteitsjaarverslag:

- Expertisecentrum ouderenzorg en chronische zorg
- Ondersteuning 1^e lijn zorg
- Aanbod ziekenhuis verplaatste zorg
- Voorlichting en informatiecentrum ouderenzorg
- Samenwerking met andere stakeholders
- Onderdeel van (dementie) ketenzorg
- Mantelzorgvoorzieningen
- Buurt functie, toegankelijkheid voor de samenleving

Gezien de grootte van de organisatie en de noodzaak snel te kunnen reageren op allerlei vragen van buitenaf, is de organisatie sinds 2009 een professionaliseringsslag aan het maken. Om haar ambitie en strategische doelen te realiseren en haar rol als centrale organisatie op het gebied van ouderen en chronisch zieken te waarborgen, zullen de komende jaren diverse initiatieven op verschillende gebieden worden ondernomen, waarbij de zorgvrager centraal staat.

Visie

Een visie moet 'leven'. De visie van SABA draait om denkkracht en daadkracht:

“Dé Woon-, zorg- en welzijnsinstelling voor zorgbehoevende ouderen en chronisch zieke mensen op Aruba ter verbetering van de kwaliteit van het leven en bevordering van het sociaal participeren vanuit een emancipatoire zorgvisie.”

Missie

De missie geeft op kernachtige wijze aan waar de organisatie voor staat en is tot stand gekomen door de volgende viertal vragen te beantwoorden: wat is het hogere doel van de organisatie?; Wat is de core business van de organisatie?; Wie zijn de klanten en markten?; Hoe onderscheidt de organisatie zich van haar concurrenten?

“SABA biedt woon-, zorg- en welzijnsdiensten voor zorgbehoevende ouderen met een psychogeriatrische of somatische aandoening en aan chronisch zieke mensen.”

Partners

- Minister Volksgezondheid + Directie Volksgezondheid + Algemene Ziektekosten Verzekering + Coördinatie Overheidssubsidie
- Indicatiecommissie
- Dr. Horacio E. Oduber Hospitaal (HOH) + Instituto Medical San Nicolas (IMSAN) + Vrije Universiteit Medisch Centrum Amsterdam (VUMC)
- Botica di Servicio + Laboratorio di Servicio
- Centro di Memoria
- Centro pa Desarovo Aruba
- FUNDECO, bedrijf voor stichtingen

Organisatieprofiel

Omvang organisatie

Aantal bedden:

- | | |
|--|------------|
| - In 2017: | 228 bedden |
| - Normale capaciteit (niet haalbaar vanwege personeelstekort): | 318 bedden |
| - Uitbreiding (berekende behoefte binnen de samenleving): | 380 bedden |

Aantal personeelsleden:

- 296 personeelsleden
- 20 oproepkrachten
- Vrijwilligers

Verzorgingsgebied en globale achtergrond patiënten/cliënten

De Stichting beheert drie verpleeghuizen op drie verschillende locaties:

1- Het verpleeghuis Oranjestad met het San Pedro paviljoen en het Sint Michael paviljoen met 109 zorgvragers.

- Inclusief een samenwerkingsverband voor het Centro di Memoria met het HOH en Cas Marie.

2- Het verpleeghuis Huize Maris Stella te Savaneta met een capaciteit van 98 zorgvragers.

3- Het verpleeghuis Centro di Cuido te San Nicolas met een capaciteit van 80 zorgvragers, waarvan 60 benut.

Klantgroepen:

- Psychogeriatrische (PG) zorgvragers
- Somatiek en Algemene Geriatrie
 - Niet aangeboren hersenletsel en Traumata
 - Gehandicaptenzorg
 - Zorgvragers met chronisch psychiatrische problematiek
 - Neurodegeneratieve aandoeningen en status na CVA
 - Palliatieve zorg en terminale zorg
- Psychiatrische patiënten

Producten en diensten:

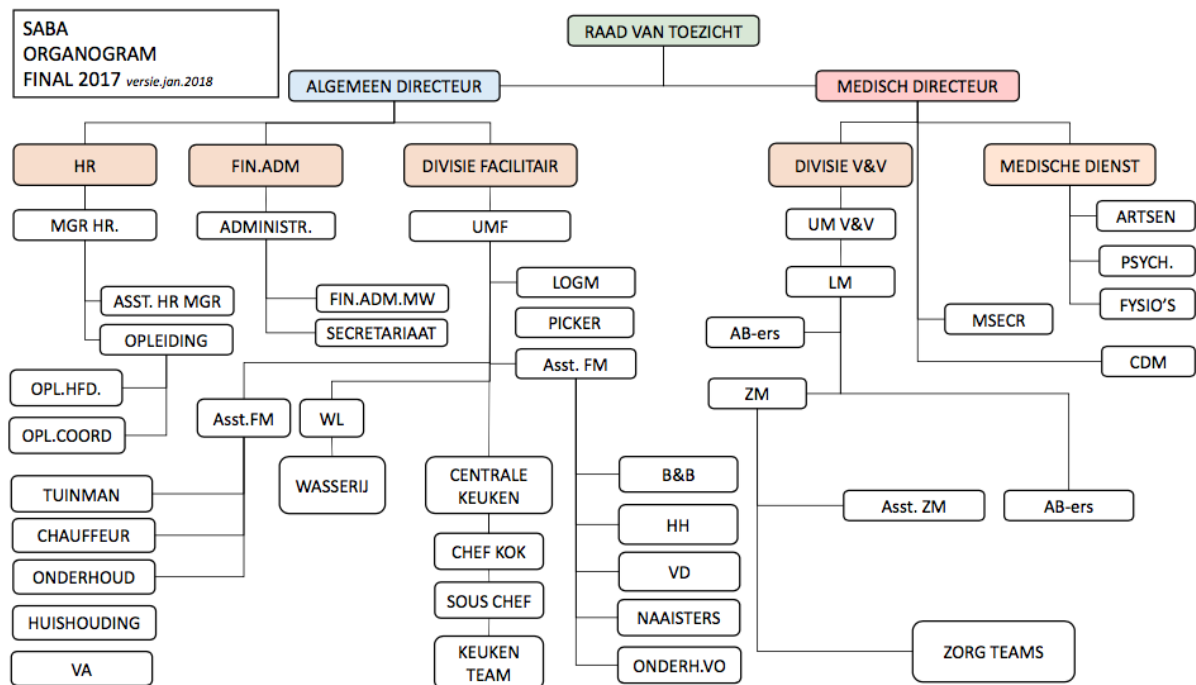
- Aanleunwoningen
- Vakantieopnames en tijdelijke opnames
- Intramurale (chronische) verpleeghuis zorg
- Middel care palliatieve unit
- Revalidatiezorg
- Ziekenhuis verplaatste zorg
- Wondzorg
- Dementie

Onderwijs:

- Stages in de zorg en facilitair
- Opleiding artsen en verpleging
- Algemene voorlichting en informatie geriatrie
- Klinische lessen

Organisatiestructuur

Organogram:



Commissies en werkgroepen

- Opnamecommissie
- Vertegenwoordiging in indicatiecommissie
- Kwaliteitscommissie
 - VIM-commissie
 - Zorgzwaarte werkgroep
 - Zorgprotocollen en richtlijnen werkgroepen
 - Anti fixatie middelen en maatregelen commissie
- Platform ouderenzorg
- Zorgdossier commissie (2017): implementatie is succesvol verlopen

Infrastructuur en organisatie

Bereikbaarheid

Telnr: 5842201(Hoofdkantoor San Nicolas)
Email: info@sabaruba.org
Website: www.saba.aw
Facebook: Stichting Algemene Bejaardenzorg Aruba

Openingstijden

Kantooruren: 08.00u - 16.00u
Bezoeken: 10.00u - 20.00u
Operatief: 24/7u

Gebouw

Verpleeghuis Oranjestad en Centro di Cuido zijn in bruikleen van de overheid. Verpleeghuis Huize Maris Stella is eigendom van SABA.

Er is sprake van een toenemende negatieve invloed van achterstallig onderhoud op de kwaliteit van de te leveren zorg en het welbevinden van de zorgvrager en het personeel. Op dit moment zijn er nog geen verwachte investeringen, vanwege de ontoereikende financiële middelen.

Gehanteerde registraties en bijbehorende procedure

Registraties

- VIM-meldingen registratie
- Bedbezetting registratie
- Zorgzwaarte registratie
- Verklaring omtrent gedrag registratie
- Groene kaart (food handling) registratie
- Formatieplan registratie
- Onderhoudsregistratie apparatuur
- Registratie op onderhoud van materiaal en medicatie (in samenwerking met Botica)
- Middelen maatregelen registratie (fixatie)

Procedures

- Klachtenprocedure (wens van klachtencommissie)
- Calamiteiten procedure
- Complicatie procedure

Terugblik verslagjaar 2017

Kwaliteitsbeoordeling

In 2017 is er geen sprake geweest van een kwaliteitsbeoordeling.

Klachtenanalyse

SABA is een organisatie in ontwikkeling. Er wordt via de hiërarchische lijnen van de organisatie gereageerd op klachten. Doorontwikkeling van de procedure is een wens van de klachtencommissie en zal in 2018 geformaliseerd worden.

Cliëntenraad

De kwaliteit van zorg en de veiligheid in zorginstellingen moet voortdurend bewaakt worden. Een cliëntenraad is een onafhankelijk adviesorgaan waarin zorgvragers, gewezen zorgvragers of hun vertegenwoordigers zitting hebben om vanuit hun specifieke positie en expertise een bijdrage te leveren aan de kwaliteitsbewaking van de zorg. Er is een cliëntenraad in oprichting en zal in 2018 geformaliseerd worden.

Bemerkte trends bij de patiëntpopulatie/zorgverlening

Patiëntpopulatie

- Toename complexe zorgproblematiek
- Toename zorgzwaarte
- Verschuiving stijgende vraag van verzorging naar verpleeghuiszorg
- Meer behoefte aan ondersteuning van de 1^e lijn zorg door dagbehandeling en consulten
- Meer behoefte aan ziekenhuis verplaatste zorg, zoals middel care palliatieve zorg en revalidatiezorg na CVA en fracturen.

Zorgverlening

- Toenemende behoefte 24/7 verpleegkundige en medische zorg binnen de verpleeghuizen
- Toenemende behoefte opname verpleeghuiszorg
- Behoefte aan deskundigheidsbevordering en scholing van zorgpersoneel en facilitair op het gebied van verpleeghuiszorg
- Toenemende behoefte aan hulp- en preventiemiddelen
- Toename kwetsbaarheid mantelzorgers door overbelasting, waardoor meer opnames

- Toename behoefte (voorafgaand aan opname) indicatiestelling dementie via Centro di Memoria
- Toenemende onzekerheid bij het personeel, wat van invloed is op de motivatie en betrokkenheid
- Een toenemende negatieve invloed van achterstallig onderhoud op de kwaliteit van de te leveren zorg en het welbevinden van de zorgvrager en het personeel

Samenvatting van activiteiten tot nu toe

- Verzorgend personeel betrokken (pilot groep): geïnterviewd en voorgelicht
- Management ingelicht over aankomende veranderingen
- Organogram aangepast: rol van locatie managers en verdeling bestuurstaken en verantwoordelijkheid
- Introductie functie medisch directeur
- In kaart brengen van zorgzwaarte
- Wekelijkse themascholing verpleegkunde en zorg management: wat is verpleeghuisgeneeskunde?
- Overleg AZV: transitie bejaardencentrum naar verpleeghuis en financieringsstructuur
- Bezig met businessplan: SABA als verpleeghuis en expertisecentrum
- Gesproken met de stakeholders over de samenwerkingsmogelijkheden
- Advies aan MinVOS en DVG: strategisch beleidsplan zorg voor ouderen en chronisch zieken op Aruba

Hoofdstuk 2: Jaarplan 2018 SABA

Doelstelling jaarverslag 2018

De afstand tussen de huidige en de toekomstige situatie is groot. Een 'best practice' in strategische planning is dat de organisatieverandering, welke gepaard gaat met de visie, wordt vertaald in een evenwichtig en flexibel veranderingsproces. Hiermee wordt de organisatieverandering opgesplitst in overzienbare stappen, teneinde de visie te kunnen regisseren en realiseren. De implementatie-strategie is een strategisch planningsproces voor het doorvoeren van de gewenste verandering, vanaf het idee tot de daadwerkelijke realisatie. SABA hanteert de implementatiestrategie als kompas voor het opstellen van haar meerjarenplan en jaarplannen. Met behulp van de implementatiestrategie wordt iteratief een deel van de Visie 2020 en het Strategisch Plan 2012-2020 in praktijk gebracht.

Aandachtsgebieden

Verbeteren kwaliteit van zorg

- Toename gespecialiseerde zorg en opzet integrale zorg
 - o Mantelzorg ondersteuning: voorlichting en educatie
 - o Palliatieve unit
 - o Revalidatie na CVA en fracturen
 - o Dagopvang
- Expertisecentrum ter ondersteuning 1^e lijn zorg
- Afstemming met 2^e lijn zorg, ter voorkoming van onnodige opnames
- Ziekenhuis verplaatste zorg: middel care palliatieve zorg en revalidatie na CVA
- Ontwikkeling van een instrument voor de meting van de zorgzwaarte
- Kwantificering zorgproducten
- Veiligheid: zorgvragers en personeel
- Faciliteiten
- Optimalisering multidisciplinair team
- Vorming klachtencommissie en registratie
- Oprichting cliëntenraad
- Concretisering calamiteitenplan facilitair en zorg
- Personeel bevoegdheid en bekwaamheid
- Bevordering deskundigheid personeel op het gebied van dementie en palliatieve zorg

Ontwikkelen personeelsbeleid

- Inbedden organogram op de werkvloer: overlegmatrix, samenwerking, aanpassen functieomschrijvingen
- Cultuur/kernwaarden ingebed
- Medewerker gelooft in de emancipatoire zorgvisie en draagt dit uit als professional
- Medewerkers voelen zich gemotiveerd en zijn proactief
- Professionalisering bestuur: coachingstraject management team
- Implementatie van divisie- en afdelingsbudgetten
- Meer FTE specialisten ouderengeneeskunde
- Tevredenheidsonderzoek onder personeel

Formaliseren functie medisch directeur

- Borging eindverantwoordelijkheid medische en verpleegkundige zorg
- Opstellen medisch en verpleegkundig beleidsplan
- Opstellen medische protocollen, richtlijnen en procedures
- Formuleren ethisch beleid
- Bewaking en borging kwaliteit van zorg
- Aansturing en leiding aan medisch en paramedisch personeel

Vergroten beddenscapaciteit

- Uitbreiding beddenscapaciteit indien financiële middelen toereikend zijn

Vastgesteld en ingebed krijgen/houden ouderenzorgbeleid Aruba

- Intensivering samenwerking met andere stakeholders
- Concretisering haalbaarheid nieuw te bouwen verpleeghuislocatie, gericht op het bieden van moderne verpleeghuiszorg aan zorgvragers met een Arubaanse achtergrond

Risico's die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de verleende zorg

Risico's zorgverlening

- SABA functioneert steeds meer als verpleeghuis, maar heeft niet de middelen en formatie
- Niet toereikende personeelsformatie zorg, medisch, facilitair en beleidsondersteuning
- Toename vergrijzing personeel
- Groot onderhoud woon-, leef- en werkomgeving
- Financiële middelen
- Allocatie financiën
- Ontbreken van formele functie medisch directeur
- Demotivatie personeel vanwege onvoldoende middelen
- Kwaliteit en kwantiteit benodigde hulpmiddelen

Risico's vanuit samenleving

- Noodzaak tot grotere bewustwording van de ernst en gevolgen van dementie
- Toename vergrijzing bevolking
- Stijging chronisch zieken vanwege ongezonde levensstijl bevolking
- Taboe rondom palliatieve zorg

Tijdelijk van behaalde doelen en veranderingen

Vanwege (onverwachte) externe factoren en stakeholders is een vorming van een tijdelijk vooralsnog niet haalbaar.

Hoofdstuk 3: Verslag op basis van data/kwaliteitsindicatoren

Gehanteerde standaarden, protocollen, procedures en richtlijnen

- Medische beleidsvorming is gebaseerd op richtlijnen en protocollen voortkomend uit de beroepsvereniging ouderengeneeskunde Nederland (Verenso).
- De Nederlandse BOPZ wet dient als uitgangspunt, alhoewel deze wet nog niet van kracht is op Aruba.
- De specialist ouderengeneeskunde levert alle geneeskundige behandelingen voor zorgvragers die verblijven in een Wlz-instelling, alhoewel deze wet niet van kracht is op Aruba.
- Artsen zijn BIG-geregistreerd. Voldoen aan de herregistratie eisen van de KNMG, waaronder het volgen van geaccrediteerde nascholing.

Clënten populatie

Somatisch	96 zorgvragers (42%)
Psychogeriatrisch	132 zorgvragers (58%)
Totaal	228 zorgvragers

10% (23 zorgvragers) van de populatie heeft een gerontopsychiatrische aandoening (PAAZ) of overige complexe intensieve zorg zoals Huntington, Parkinson of PSP. Daarnaast zijn er enkele veel eisende zorgvragers in de aanleunwoningen.

Data

Zorgzwaarte:

Momenteel wordt een classificatiesysteem gehanteerd met 4 categorieën. Het gehanteerde systeem (naar Barthel) is geënt op de fysiotherapie en omvat niet alle facetten van verpleeghuiszorg. SABA is momenteel bezig met de ontwikkeling van een nieuw instrument t.b.v. het meten en classificeren van zorgzwaarte van verpleeghuiszorg op Aruba

Medicatiegebruik:

Polyfarmacie, het gebruik van niet meer dan vijf geneesmiddelen per drie maanden, wordt bijgehouden. Er zijn gevallen waarbij een overschrijding plaatsvindt van vijf geneesmiddelen, indien daar een goede argumentatie voor is.

Verwijzingen ziekenhuis:

Er wordt bijgehouden hoeveel zorgvragers worden doorverwezen naar het ziekenhuis.

Centro di Memoria (dementie):

Voor de Vrije Universiteit Medisch Centrum (VUMC te Amsterdam) wordt aan de hand van wetenschappelijke voorwaarden een dagboek bijgehouden van dementerende zorgvragers. Dit heeft als doel om een profielschets te maken van dementie op Aruba. Met de diverse indicatoren kan in de toekomst bijvoorbeeld worden bepaald wat de risicogroepen zijn.

Conclusie

In dit kwaliteitsjaarverslag is SABA ingegaan op het gevoerde beleid met betrekking tot de kwaliteit van de geboden zorg van het afgelopen jaar 2017 en voor het komende jaar 2018. Dit is gedaan middels een organisatieprofiel van SABA, een jaarverslag van 2017, een jaarplan voor 2018 en een verslag over het gebruik van data en kwaliteitsindicatoren. Er is rekening gehouden met de ontwikkelingen binnen de organisatie van SABA en met de ontwikkelingen van de omgeving waarin SABA een centrale rol fungeert.

Hopelijk heeft u als lezer een duidelijker beeld gekregen van het kwaliteitsbeleid van de zorg dat SABA aanbiedt. Wanneer u onduidelijkheden of vragen heeft, nodigt SABA u van harte uit voor een reactie. Met als doel: het samen verbeteren van de kwaliteit van zorg.