

Zorghuis Samen

Kwaliteitsverslag Zorghuis Samen

2020



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	1
2.	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	1
2.1	Het ervaren van nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip	1
2.2	Het gezien worden als mens die er toe doet en met een eigen identiteit tot zijn recht komt.....	2
2.3	De regie ervaren over het leven en het welbevinden.....	3
2.4	Afspraken maken ten aanzien van de zorg, behandeling en ondersteuning.....	4
3.	Wonen en welzijn.....	6
3.1	Elke individuele zorgvrager ervaart zijn/haar leven als zinvol.....	6
3.2	Zorgvragers beleven de dag als zinvol, ieder op hun eigen manier.....	7
3.3	Er wordt zorg op maat geboden waarbij er blijvend aandacht is voor de zelfredzaamheid.....	8
3.4	Er is sprake van een vanzelfsprekende en gelijkwaardige samenwerking tussen de medewerkers en familie ten behoeve van de kwaliteit van leven van de zorgvrager.....	10
3.5	Binnen Zorghuis Samen voelt iedereen zich veilig en thuis.....	11
4.	Veiligheid	12
4.1	Medicatieveiligheid	12
4.2	Decubituspreventie	13
4.3	Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen	14
4.4	Preventie van acute ziekenhuisopnamen	15
5.	Leren en werken aan kwaliteit	15
5.1	Kwaliteitsmanagementsysteem	15
5.2	Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan	16
5.3	Jaarlijks kwaliteitsverslag	16
5.4	Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners.....	16
5.5	Deel uitmaken van een lerend netwerk.....	17
6.	Leiderschap, governance en management	17
6.1	Visie op zorg	17
6.2	Sturen op kernwaarden.....	18
6.3	Leiderschap en goed bestuur	18
6.4	Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)	18
6.5	Inzicht hebben en geven	18
6.6	Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise	18
7.	Personeelssamenstelling.....	19

7.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht	19
7.2 Specifieke kennis, vaardigheden	20
7.3 Reflectie, leren en ontwikkelen.....	20
7.4 Zorgverleners en vrijwilligers	20
7.5 Verdeling zorgverleners over functies en niveaus	20
7.6 Inzicht in verhouding leerling/gediplomeerden.....	21
7.7 In-, door- en uitstroomcijfers	21
7.8 Ratio personele kosten versus opbrengsten	21
8. Gebruik van hulpbronnen	22
8.1 Ligging Zorghuis Samen	22
8.2 Betrokken lokale ondernemers.....	22
8.3 Persoonlijke verzorging en gezondheid	23
8.4 Huisartsen.....	23
8.5 Veiligheid.....	23
8.6 Financieel.....	23
9. Gebruik van informatie	23
9.1 Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen.....	23
Bronvermelding.....	26

1. Inleiding

In het kwaliteitsverslag 2019 hebben we een uitgebreid verslag geschreven aan de hand van het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg'. Hierin zijn we gestart met de omschrijving zorgvisie, kernwaarden, omschrijving doelgroepen (aantal zorgvragers per doelgroep/leeftijdverdeling) en daarna volgde de beschrijving van de thema's kwaliteit en veiligheid. In de jaarverslagen 2020 en 2021 zullen we dezelfde onderwerpen verhalend laten terug komen, daarbij worden zorgvragers, zorgmedewerkers en familieleden betrokken. We hopen op deze manier open, transparant en boeiend verslag te doen over het verslagjaar 2020.

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

2.1 Het ervaren van nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip

'Ik vind het lastig om over dit onderwerp te spreken. Ik kreeg een foto van de verzorging te zien en daar hebben we lang over gesproken. Samen kwamen we erachter dat liefdevolle zorg belangrijk is en zorgvragers en personeelsleden elkaar nodig hebben.'

Ervaring zorgvrager



'Onze moeder woont sinds 22 december 2020 bij jullie in Zorghuis Samen. Vanaf dag 1 voelde de zorg voor ons als een warme deken door jullie aandacht en zorgzaamheid voor onze moeder.

Door de zorg wordt ze Tante A. genoemd, op verzoek van onze moeder, dat ervaren wij als erg prettig! Bij bijzonderheden worden we door jullie telefonisch op de hoogte gebracht en als wij bellen hoe of het met onze moeder is, worden wij duidelijk en met warme belangstelling van de situatie op de hoogte gebracht.

Onze moeder is altijd erg zelfstandig geweest en het ouder worden accepteren kost haar moeite, in haar hoofd voelt ze zich nog wel dertig en vol plannen. Ze kan soms alleen de moeilijke dingen zien en goed onthouden, wij proberen vooral de mooie herinneringen te benadrukken: toen ze nog voor onze opa zorgde, de vader van mijn vader, het vele bezoek met zijn verjaardag, maar ook de dingen van nu, de foto's van haar familie kijken op haar tablet vult ons met trots.

Ik voeg een foto toe van mijn breiproject, dat is een mooie warme deken geworden zoals wij jullie zorg voor onze moeder ervaren!'

Ervaring betrokkene



'Ten aanzien van onze zorgvragers is dit precies wat mijn werk leuk maakt en waarom ik de mooiste baan van de wereld heb!

Compassie: aanvoelen, warmte en zorgzaam zijn voor onze zorgvragers.

Ik zelf vind dat ik dat goed doe en betrokken ben bij onze zorgvragers.

Ik denk dat we op de goede weg zijn. Als ik spreek vanuit dat ik in de activiteitencommissie zit, dat we samen als commissie activiteiten mogen bedenken en uitvoeren.

Als ik dan zie hoe onze zorgvragers genieten van bepaalde activiteiten en ze er soms nog over napraten/vertellen, dan wordt mijn hart blij en koester ik die blije (doorleefde) gezichten van onze zorgvragers.

Terugkijkend op 2020 denk ik dat we als Zorghuis Samen de goede weg zijn ingeslagen t.a.v. activiteiten aanbieden aan onze zorgvragers en dat we voor de komende tijd deze koers blijven varen. Natuurlijk kan het altijd beter, we blijven met elkaar leren!

Ervaring medewerker

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
<ul style="list-style-type: none"> - Dagelijks vragen naar de wensen en behoeften. - Per dag en per situatie bekijken of de personele bezetting voldoende is. 	<ul style="list-style-type: none"> - Scholing belevingsgerichte zorg
<ul style="list-style-type: none"> - Scholing aanbieden ten aanzien van onbegrepen gedrag. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers nemen zelfstandig beslissingen. - Positieve en duidelijke onderlinge communicatie. - De leidinggevende is betrokken bij het team en de werkzaamheden. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Tevredenheidsonderzoeken, halfjaarlijkse evaluatiegesprekken en elk kwartaal een inspraakmoment. 	

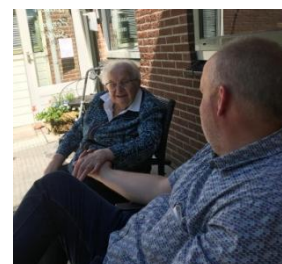
2.2 Het gezien worden als mens die er toe doet en met een eigen identiteit tot zijn recht komt.

'Ik voel me thuis en op mijn gemak, ik voel me gezien.'

Ervaring zorgvrager

'Steeds meer mensen ontvielen onze moeder, SAMEN is ze gelukkiger.

Ervaring betrokkene



Bij ons op het werk

Staan onze cliënten op de eerste plaats

IS TEAM-SPIRIT ERG BELANGRIJK

Heeft een ieder zn eigen kwaliteiten

ZIJN WE COLLEGIAAL, EERLIJK EN POSITIEF

Is iedereen even belangrijk

Werken we samen en vullen elkaar aan

DELEN WE LIEF EN SOMS OOK LEED

Samen moeten we het doen

en gaan we ervoor

Ervaring medewerker

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
- Tijdens de intake vragen naar levenswijzen, gewoonten en behoeften.	- Het levensboek opstellen.
- De nadruk leggen op de mogelijkheden van de individuele zorgvrager.	- Activiteitenprogramma opstellen, rekening houdend met de wensen van de zorgvragers
- Per dag navragen aan alle zorgvragers wat belangrijk is om die dag kwaliteit van leven te ervaren.	

2.3 De regie ervaren over het leven en het welbevinden.

'Ik vind het fijn dat ik binnen Zorghuis Samen mijn eigen ding kan doen. Ik mag elke dag naar buiten om een sigaretje te roken, omdat ik dit graag wil. Ook mag ik elke middag even op mijn bed liggen. Het is mooi dat ik mijn eigen ding kan blijven doen. Als ik zin in vegen heb, dan mag ik vegen. Als ik zin heb om even niets te doen en de krant te gaan lezen, dan kan dat. Ik voel mij thuis, omdat ik wat over mijn eigen leven te zeggen heb.'

Ervaring zorgvrager

‘Vanuit de rapportage lezen wij heel duidelijk terug dat onze tante zelf beslissingen kan nemen, bijvoorbeeld dat ze zelf kan beslissen of ze wel of niet wil douchen. Er wordt mondeling gestuurd, maar niet gepusht of gedwongen. Er wordt dan de volgende dag een nieuwe poging gedaan.

Ze geeft zelf weinig wensen aan, maar als wij als familie aangeven dat we weten dat ze iets altijd erg fijn/leuk vond, dan zien we snel in de rapportage terug dat men dit opgepakt heeft. Wij zijn erg tevreden over Zorghuis Samen.’

Ervaring betrokkene

‘Een leven leiden volgens je eigen voorwaarden.’

Ervaring medewerker



Behaald in 2020	Op de planning in 2021
<ul style="list-style-type: none"> - Advance Care planning toegevoegd aan het dossier van de zorgvrager. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapporteren aan de hand van het zorgplan. -
<ul style="list-style-type: none"> - Verkorte Checklist Veilige Zorg is toegevoegd aan het elektronisch cliënten dossier. 	

2.4 Afspraken maken ten aanzien van de zorg, behandeling en ondersteuning.

‘Ik vind het fijn om huishoudelijke taken te verrichten. Als er bijvoorbeeld was opgevouwen moet worden en de afwas moet worden gedaan, word ik vaak gevraagd en vind ik het leuk om te helpen.’

Ervaring zorgvrager

'Tijdens de intake worden de wensen van de zorgvrager en diens betrokkenen geïnterviewd. Tijdens de evaluatiegesprekken wordt dit weer besproken, dit ervaar ik als positief. Ik vind dat er ten aanzien van de rapportage meer gerapporteerd moet worden op de zorgdoelen en de rapportage momenteel inhoudelijk matig is. Verder vind ik dat het team veel liefde en aandacht geeft.'

Ervaring betrokkene

'De zorgvrager en/of naaste wordt betrokken bij het zorgplan doordat er eerst een intake wordt gedaan. Aan de hand daarvan wordt het zorgplan geschreven. Hierna wordt het zorgplan gecontroleerd door zorgvrager/naaste of alles klopt. Daarna zal er om het halfjaar een evaluatie plaatsvinden om te bespreken of alles nog klopt en of er veranderingen zijn die doorgevoerd zullen moeten worden. Op deze manier blijft alles up to date. Ook kunnen de naasten via 'Caren zorgt' meekijken in het zorgplan, als ze iets zien wat niet meer relevant is, kunnen ze contact opnemen zodat wij dit kunnen veranderen.'

Ervaring medewerker

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
- Binnen 24 uur na opname wordt er een voorlopig zorgleefplan gemaakt.	- Het zorgleefplan bij elke verandering aanpassen.
- Binnen 6 weken is er een definitief zorgleefplan beschikbaar	- Scholing rapporteren aanbieden aan medewerkers.

3. Wonen en welzijn

3.1 Elke individuele zorgvrager ervaart zijn/haar leven als zinvol.

‘Toen we mevr. vroegen of ze wel enige zingeving ondervond, gaf ze een duidelijke NEE als antwoord. Ze was volgens haar niks meer waard. We zijn toen met haar in gesprek geweest en hebben haar een paar dingen aangedragen.

Zo vroegen wij aan haar hoe zij gezien wordt in de groep. Ze antwoordde direct dat ze dacht dat zij meestal wel voor een gezellige sfeer zorgde. Dit werd door ons beaamd. We gaven nog een aantal andere voorbeelden en van daaruit gaf ze de volgende antwoorden: mevr. komt op voor het personeel als er een mede zorgvrager kritiek uit omdat bijvoorbeeld naar hun idee iets te lang duurde. Ze is een steun voor andere zorgvragers die af en toe bij haar komen om hun verhaal kwijt te kunnen. Alles wat mevr. nog kan betekenen zoals boontjes punten, afwassen aan tafel, een broodje smeren voor de persoon naast haar, al die dingen doet ze, of probeert ze te doen. Ook is mevr. altijd actief bij activiteiten die voor haar worden georganiseerd, bijvoorbeeld noten schieten, breien of kaartjes maken. Ze helpt andere zorgvragers die ze van vroeger kent met herinneringen ophalen uit die tijd en is bovenal altijd welwillend als het gaat om bijvoorbeeld haar verhaal te doen tijdens een audit.

Toen we al deze punten bij elkaar hadden opgenoemd, moest mevr. wel toegeven dat ze helemaal niet niks meer waard was. Ondanks haar beperkingen heeft ze nog een grote positieve invloed op de groep mede zorgvragers en personeel.’

Ervaring zorgvrager

‘Zorghuis Samen ondersteunt de zingeving door de zorgvrager zoveel mogelijk zelfstandig te laten zijn en met respect te behandelen.’

Ervaring betrokkene

‘Voor een bepaalde zorgvrager is het erg lastig om een goede invulling van de dag te kunnen hebben, omdat zij in een rolstoel zit en last heeft van Parkinson. Ze wordt hierdoor minder mobiel. Ze is echter nog goed van geest en wordt vaak gestimuleerd om andere zorgvragers die lichamelijk nog goed zijn, maar geestelijk minder, te begeleiden met hun dagelijkse dingen. Ze smeert elke avond het brood van een mede zorgvrager en is een grote steun voor een bevriende zorgvrager. Ze wordt ook betrokken bij bijvoorbeeld de audit en de evaluatiegesprekken. Mevr. voelt daarom ook terdege aan dat zij absoluut nog een rol heeft in haar leven. Mevr. houdt er enorm van om mee te gaan in de auto, alleen is dit doordat ze aan haar rolstoel gekluisterd is niet een gemakkelijke opgave. Gelukkig kan ze door middel van een actieve tillift geholpen worden om voor in een auto plaats te nemen. In de meeste gevallen maken we dan ook een korte stop bij het huis van haar zoon.’

Ervaring medewerker

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
<ul style="list-style-type: none"> - Navraag doen naar hobby's en voorkeuren voor activiteiten en werkzaamheden en dit verwerken in het zorgplan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Maandelijkse activiteiten en uitjes organiseren, rekening houdend met de wensen van de zorgvragers.
<ul style="list-style-type: none"> - De nadruk leggen op de mogelijkheden van de individuele zorgvrager. 	<ul style="list-style-type: none"> - Minimaal één keer per jaar wordt er een bijzondere activiteit georganiseerd naar wens en voor de individuele zorgvrager.
<ul style="list-style-type: none"> - Per dag navragen aan alle zorgvragers wat belangrijk is om die dag kwaliteit van leven te ervaren. 	

3.2 Zorgvragers beleven de dag als zinvol, ieder op hun eigen manier.



Ervaring zorgvragers

'Ik denk dat jullie super goed bezig zijn met de vele activiteiten voor de zorgvragers. Onze moeder vindt vooral het handwerkuurtje altijd heel leuk. Ze kan meestal niet vertellen wat ze aan het maken is, maar vertelt wel vaak dat ze het heel gezellig vindt! Ook meehelpen bij de voorbereidingen van het eten vindt ze fijn. Ze heeft dan het gevoel dat ze iets terug kan doen.

Ik vind het heel leuk om foto's van de activiteiten van haar te krijgen op de app, omdat ze vaak, als wij op bezoek komen, niet meer weet wat ze allemaal gedaan heeft. De foto laat ik haar dan zien en zorgt voor herkenning. Erg fijn dat de medewerkers daaraan denken in hun drukke schema. Verder is ze enthousiast over de duofiets en de heerlijke grote tuin rondom het Zorghuis waar ze lekker buiten kunnen zitten.

Wij hadden ons geen betere plek voor onze moeder kunnen wensen!

Ervaring betrokkene

‘Niets moet, bijna alles kan/mag.’



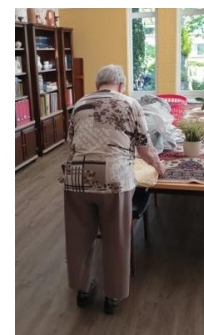
Ervaring medewerker

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
<ul style="list-style-type: none"> - Geluisterd naar de wensen en behoeften van de zorgvragers en binnen de mogelijkheden omtrent de coronaregels activiteiten georganiseerd. 	<ul style="list-style-type: none"> - Het activiteitenplanbord actief gebruiken.
	<ul style="list-style-type: none"> - Activiteiten vooruit plannen en de personele bezetting hier op aanpassen.
	<ul style="list-style-type: none"> - Zoeken naar mogelijkheden om activiteiten voor iedereen mogelijk te maken.
	<ul style="list-style-type: none"> - Een activiteitencommissie opstellen.

3.3 Er wordt zorg op maat geboden waarbij er blijvend aandacht is voor de zelfredzaamheid.

‘Het is heerlijk weer en de was droogt snel!’

Ervaring zorgvrager



'Ik ben erg tevreden over dit onderwerp. Douchen vindt mijn moeder niet leuk, maar dit moet wel gebeuren. Eén keer is er iets met het wassen van haar kleding mis gegaan, maar dat is heel netjes opgelost. Verder ben ik tevreden over de aandacht die ze krijgt. Ik ben blij dat ze in het Zorghuis op haar plek is. Veel lof voor alle verzorgers en medewerkers.'

Ervaring betrokkene

'Bij iedere zorgvrager wordt er rekening gehouden met de persoonlijke behoeften. Wel is er een soort van vaste douchelijst maar hier kan gemakkelijk van afgeweken worden. Wil een zorgvrager dit een keer overslaan of een keer extra, dan is dit geen probleem. We zorgen er samen voor dat iedere zorgvrager er netjes en verzorgd uit ziet. Wel is het bij zorgvragers die in een vergevorderd stadium zitten van hun dementie soms moeilijk om dit te realiseren.

Wat zou hier aan verbeterd kunnen worden?

Het komt wel voor dat er een douchekraan lekt of dat er weinig druk de kraan komt. Het water loopt soms ook moeilijk weg.

Verzorgde kleding:

De was wordt volledig verzorgd door het personeel en hierbij worden de zorgvragers regelmatig bij betrokken.

Het is elke dag weer een hele klus! Ik vind dat hier veel tijd in gaat zitten en zou die tijd liever aan een zorgvrager willen besteden door bijvoorbeeld een stukje te gaan wandelen. Zorgvragers hebben in hun leven ook al heel wat was verzorgd en hebben niet altijd zin om mee te helpen.'

Ervaring medewerker

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
- Zelfredzaamheid zo lang mogelijk in stand houden en waar mogelijk bevorderen.	- Workshop eigen regie
- Passend gebruik van incontinentiematerialen.	- Voorkeuren en gewoontes ten aanzien van toiletgang bespreken en vastleggen in het zorgleefplan.
- Vragenlijst voedingstoestand invullen.	- Netwerk inschakelen bij de persoonlijke verzorging.
- Zorgvragers betrekken samenstellen weekmenu.	- Dagbeleving en wonen stemmen de maaltijden op elkaar af.
	- Voedselvoorkeuren bespreken en vastleggen.

3.4 Er is sprake van een vanzelfsprekende en gelijkwaardige samenwerking tussen de medewerkers en familie ten behoeve van de kwaliteit van leven van de zorgvrager.

‘De familie kan langskomen wanneer en hoe vaak ze dat willen. De familie kan de zorgvrager mee nemen en indien nodig gebruik maken van de auto’s van Zorghuis Samen.’

Ervaring zorgvrager

‘2020 was vanwege Covid19 een uitzonderlijk jaar, ook voor wat betreft de familieparticipatie. De nationale overheid besloot geen bezoek aan zorgvragers meer toe te staan. Gedurende een aantal maanden was het daarom niet mogelijk om de zorgvragers te bezoeken.

Als de familie niet in de regio woont, is een zogenaamd raambezoek ook lastig, vanwege de naar verhouding lange reistijd. Gelukkig is het wel mogelijk om de zorgvrager te bellen of met haar/hem te skypen. Wel misten we de contacten met medewerkers en medezorgvragers. Ook als er zorgvragers overlijden en er nieuwe zorgvragers komen wonen, is die informatie pas in een veel later stadium beschikbaar, bijvoorbeeld via de nieuwsbrief.

Het computerprogramma ‘Caren zorgt’ is voor de familie onder deze omstandigheden een extra belangrijke bron van informatie. Dat maakt die informatie van wezenlijk belang voor de familie.

De drie pijlers zijn participatie, informatie en communicatie.

Wat betreft de inzet van vrijwilligers: doordat we niet op bezoek konden komen, hebben we ons geen goed beeld kunnen vormen voor wat betreft de inzet van vrijwilligers. Toch menen we te mogen concluderen dat de medewerkers en stagiaires van Zorghuis Samen onder zeer moeilijke omstandigheden hun uiterste best hebben gedaan om aan de wensen en behoeften van zorgvragers en hun naasten te voldoen.

Je zou bovenstaande kunnen samenvatten middels de volgende quote: **Echte zorg is niet meetbaar, wel voelbaar.**

Ervaring betrokkene

‘De inzet en betrokkenheid van familie bij Zorghuis Samen is naar mijn idee heel goed. Er zijn korte lijntjes en als ik luister naar familie voelen ze zich allemaal heel erg welkom bij het Zorghuis. Het is laagdrempelig en daardoor erg toegankelijk voor alle familie / verwanten. Wat betreft de inzet van vrijwilligers: hierin zijn denk ik nog wel wat stappen te maken. Het Zorghuis is voor vrijwilligers erg toegankelijk. Om meerdere redenen zijn er momenteel niet veel vrijwilligers actief. We hopen na corona meer vrijwilligers te kunnen betrekken bij Zorghuis Samen.’

Ervaring medewerker

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
- Thuisgevoel creëren	- Familie tijdens de intake vragen of er behoefte is om mee te helpen bij activiteiten en in de zorg.
- Op een gelijkwaardige manier communiceren met familieleden.	- Er worden meer vrijwilligers ingezet.

3.5 Binnen Zorghuis Samen voelt iedereen zich veilig en thuis.

‘Ik voel mij veilig en thuis in Zorghuis Samen. Ik vind het leuk om de was op te vouwen. ’s Avonds ga ik vroeg naar mijn kamer om daar te puzzelen. Ik krijg de kans om mijn deur op slot te doen en voel mij daardoor veilig.’

Ervaring zorgvrager



‘Ik ben vol lof over Zorghuis Samen. Mijn moeder is zelfs op de duofiets geweest, dit is geweldig. Ondanks de beperkingen vinden er hele positieve dingen plaats: een uitje naar een boerderij of samen in de auto een rondje rijden. Het zijn de kleine dingen die het doen. Mijn moeder vindt vooral het Bijbeluurtje heel mooi.’

Ervaring betrokkene

‘Het is goed wonen voor de zorgvragers in Zorghuis Samen. Het is mooi dat de zorgvragers eigen keuze kunnen maken, bijvoorbeeld betreft het weekmenu.’

Ervaring medewerker

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
	- Wandelpaden en terrassen opnieuw bestraten.
	- Jeu de boulesbaan aanleggen
	- Beweegtoestellen plaatsen
	- Herkenbare objecten plaatsen
	- Terrassen seizoensgebonden inrichten
	- Volière

4. Veiligheid

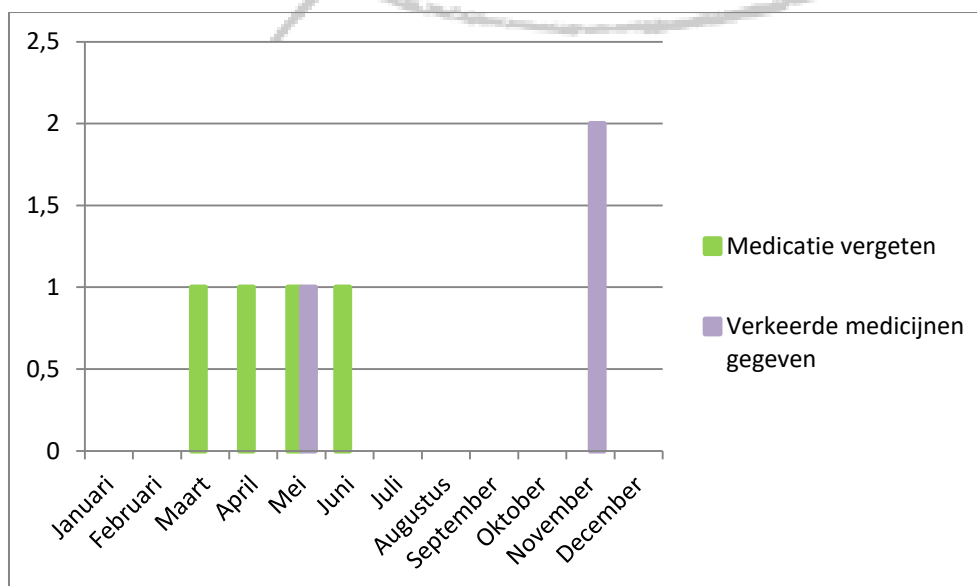
Binnen Zorghuis Samen streven wij naar optimale, algemene, situationele en zorginhoudelijke veiligheid. Hierbij wordt rekening gehouden met het ervaren van persoonlijke vrijheid, kwaliteit van leven en het creëren van een zo veilig mogelijke situatie.

Veiligheid algemeen

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
- Schema keuren hulpmiddelen	- Risico-analyse en een beheersplan opstellen
- BHV cursus	- Legionellapreventieplan
- Toolboxmeeting	- Kamers krijgen een kamernummer
- Controle rookmelders	- Brandblusser aanschaffen en ophangen bij het brandmeldpaneel.
- Doormeldcontrole rookmelders	- Nummeren stoppenkast
- Jaarlijkse controle Telecom	- Interne audit HACCP
- Nieuwe verbandkoffers	- Bedrijfsnoodplan
- Rode BHV-hesjes	-
- Bestellen branddekens	
- Plattegrond bedrijfsnoodplan op A3-formaat	
- Alle medewerkers hebben een scholing HACCP gevolgd	
- Logboek legionella	
- Wekelijks doorspoelen kranen	

4.1 Medicatieveiligheid

In 2020 is er beperkt gebruik gemaakt van psychofarmaca. Er wordt te allen tijde eerst gekeken naar de oorzaak van het onbegrepen gedrag. Dit wordt besproken met het team en indien mogelijk met de zorgvrager en diens betrokkenen.



Behaald in 2020	Op de planning in 2021
- Beleid rondom de verslaglegging ten aanzien van de MIC-meldingen is ontwikkeld.	- Aanschaffen medicijnkar
- Medicatiereview bij apotheekhoudende huisartsen heeft plaatsgevonden.	- Jaarlijkse scholing medicatie geven
- Jaarlijkse scholing met betrekking tot geven van medicatie is gevolgd.	

4.2 Decubituspreventie

'In 2020 waren er twee zorgvragers met doorligwonden, hun lichamelijke conditie was zorgelijk. We hebben vroegtijdig de volgende maatregelen genomen om het proces te vertragen:

- AD zitkussen
- AD matras
- Wisselgigging
- Goede voeding
- Aangedane plek ontlasten
- Goede wondzorg p/o arts
- Genoteerd in het zorgplan
- Wondverpleegkundige ingeschakeld.

Bij een aantal zorgvragers zijn er smetplekken geconstateerd, welke direct volgens protocol behandeld werden. Hierbij is het belangrijk om op de volgende punten te letten:

- Rapporteren
- Vroegtijdig eiwitrijke voeding geven
- Gewicht
- Elke dag huidcontrole
- Vroegtijdig verschoneren indien iemand incontinent is
- Iemand met een verhoogd risico op decubitus

Er zijn voedingslijsten en risico inventarisatie formulieren gemaakt welke jaarlijks geëvalueerd worden.'

Ervaring Decubitus preventiemedewerker

Er zijn voedingslijsten en risico inventarisatie formulieren gemaakt welke jaarlijks geëvalueerd worden.

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
- Dagelijkse monitoring van de huid.	- Scholing volgen ten aanzien van decubitus.
- Verandering van de huid wordt besproken met de EVV-er. De EVV-er stelt het zorgplan bij.	

- Bij aanhoudende smetplekken wordt de huisarts om advies gevraagd.	
- Er is een decubituscommissie gevormd.	
- Er is een beleid ten aanzien van decubitus opgesteld.	
- Er is een risico-inventarisatie uitgevoerd bij iedere zorgvrager.	
- Decubitus registratieformulier wordt ingevuld bij decubitus.	

4.3 Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

Zorghuis Samen verleent geen onvrijwillige zorg en heeft ook niet de intentie om onvrijwillige zorg op te nemen in het zorgaanbod. Wanneer zich een situatie voordoet dat er sprake is of zal zijn van onvrijwillige zorg, zal dit besproken worden met de zorgvrager, betrokkene en de huisarts en zal de specialist ouderengeneeskunde ingeschakeld worden voor verdere stappen.

Wel hebben we een aandachtsfunctionaris Wet Zorg en Dwang binnen Zorghuis Samen, deze zal jaarlijks het beleid rondom de wet toetsen. Het aanspreekpunt heeft vier zorgvragers gevraagd naar hun bevindingen en het gebruik maken van een alarmeringspolsbandje. Hieronder de samenvatting:

- Ik draag de hele dag mijn polsbandje. Ik denk hier zelf om, want het geeft mij een veilig en tevreden gevoel.
- Ik ben erg tevreden hierover. Als ik op de knop druk dan weet ik dat er iemand komt.
 - Mijn ruimte van bewegen wordt groter.
 - Ik wil het niet meer missen.
 - Soms komt er direct iemand maar soms moet ik wat langer wachten. Dan druk ik nog een keer want ik kan niet horen of het knopje ook daadwerkelijk het signaal heeft geactiveerd.

De bevindingen van de aandachtsfunctionaris zijn als volgt:

- Polsbandje: ik ervaar het niet als een beperking maar juist meer als vrijheden in het bewegen en handelen van de zorgvrager. Het geeft mij een veilig gevoel als ik iemand alleen achter laat in de wetenschap dat hij/zij kan alarmeren.
- Sensoren: zorgvragers die niet in staat zijn om zelf te kunnen alarmeren en waarbij we gebruik maken van een sensor, ik ervaar dit als een veilig en beschermend gevoel. Ik weet als ik er niet ben, dat bij afgebakende gebieden de sensor mij waarschuwt. Dit geeft mij ruimte in bewegen, doordat ik niet continu moet opletten. Voor de zorgvrager geeft dit ook ruimte, aangezien ik niet steeds hoef te controleren. Dit beschermt zijn/haar privacy.

Een zorgvrager gaf aan dat hij niet kon horen of de activering van het alarm was gelukt, er wordt namelijk geen geluid of lampje weergegeven. Het is afwachten of er een medewerker komt om te helpen.

Ervaring Decubitus preventiemedewerker

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
- Er wordt gebruik van gemaakt van persoonsalarmering, waarbij rekening wordt gehouden met de wensen en behoeften van de zorgvragers.	- Scholing Wet Zorg en Dwang
- Beleid Wet Zorg en Dwang opgesteld.	- Nagaan of het alarmeringssysteem ook een signaal af kan geven aan de zorgvrager.
- Aandachtsfunctionaris Wet Zorg en Dwang aangesteld.	

4.4 Preventie van acute ziekenhuisopnamen

In 2020 zijn er geen zorgvragers opgenomen in het ziekenhuis.

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
- Na een incident wordt er een MIC-formulier ingevuld.	- Intakeformulier zal worden herzien.
- Advance Care Planning is besproken met zorgvragers en vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier.	- Advance Care Planning wordt tijdens elk evaluatiemoment besproken.
- Afspraken ten aanzien van wel/niet reanimeren zijn vastgelegd in het zorgdossier.	- Regelmatig reflectiegesprekken voeren
- Elke maand is er een overleg met de huisarts.	-

5. Leren en werken aan kwaliteit

Er wordt binnen Zorghuis Samen continu aandacht besteed aan het verbeteren van kwaliteit door te leren van situaties, het samenwerken met de zorgvrager en diens betrokkenen, het volgen van scholingen, inzet van kwaliteiten van de medewerkers en door gebruik te maken van meerdere kennisbronnen, als literatuur, richtlijnen en protocollen.

Eén keer per jaar is er een jaargesprek met de leidinggevenden, hierbij is er één afgevaardigde van alle betrokken disciplines aanwezig.

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
- Scholingsprogramma 2021	- Formulier jaargesprek leidinggevenden herzien.
- Jaargesprekken met alle personeelsleden en leidinggevenden	- Scholingsprogramma 2022

5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

In het najaar van 2020 zou de audit PREZO Care plaatsvinden. Wegens het coronavirus is dit verplaatst naar het jaar 2021.

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
-	- De missie en visie vertalen naar de werkvloer met behulp van een verbetermethode en meetinstrumenten.

5.2 Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
- Familieraad is samengesteld.	- Het kwaliteitsplan wordt samen met het personeel, zorgvragers en betrokkenen geschreven.
- Kwaliteitsplan is naar de huisartsen verstuurd.	- Het concept kwaliteitsplan wordt voorgelegd aan het personeel, de familieraad, huisartsen en een extern niveau-5 verpleegkundige.

5.3 Jaarlijks kwaliteitsverslag

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
- Tevredenheidsonderzoeken zijn afgenomen.	- Het kwaliteitsverslag wordt samen met het personeel, zorgvragers en betrokkenen geschreven.
- Inspraakmomenten zijn geweest, wegens corona is dit niet structureel geweest.	- Het concept kwaliteitsverslag wordt voorgelegd aan het personeel, de familieraad, huisartsen en een extern niveau-5 verpleegkundige.
- Het kwaliteitsverslag 2019 is op de website gepubliceerd.	- Inspraakmomenten worden elk kwartaal gehouden.
-	- Het kwaliteitsverslag 2020 zal op de website komen te staan.

5.4 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

In 2020 hebben de medewerkers de volgende scholingen gevolgd:

- | | |
|-----------------------------|------------------|
| - BHV | alle medewerkers |
| - Medicatie | niveau 3, 4 en 5 |
| - Alzheimer Café | alle medewerkers |
| - Psychomotorisch therapeut | alle medewerkers |
| - Toolboxmeeting | alle medewerkers |

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
- Gestart met interne intervisiegroepen.	- Verpleegkundige oefenpop aanschaffen en skillslessen aanbieden.
- Toolboxmeeting opgesteld en afgenomen.	- Elkaar dagelijks voorzien van positieve en opbouwende feedback.
- Het samen leren is behaald, komt maandelijks terug op het werkoverleg.	-
- Verbeterpunten worden direct doorgevoerd.	-

'Werkoverleg is belangrijk en onmisbaar. Eerst was het heel langdradig, maar dat gaat inmiddels stukken beter.

Ervaring medewerker wonen

'Werkoverleg is aanzienlijk verbeterd. Kort, krachtig en duidelijk. We blijven goed binnen het aangegeven tijdvenster.'

Ervaring medewerker dagbeleving

1. Heel duidelijk
2. Gelijk actie bij een vraag
3. Eerlijk
4. Respectvol
5. Gemoedelijke sfeer

Ervaring medewerker ondersteunende diensten

5.5 Deel uitmaken van een lerend netwerk

In 2020 zijn we van start gegaan met het lerend netwerk, we komen één keer per zes weken bijeen om overkoepelende zaken met elkaar te bespreken en te delen. In verband met het coronavirus vonden de bijeenkomsten in 2020 online plaats. We hopen in 2021 weer fysiek bijeen te komen. Daarnaast is besproken om jaarlijks duo's te vormen, waarbij we bij elkaars kleinschalige organisatie komen observeren en onderling ervaringen en dilemma's uitwisselen om de kwaliteit van zorg op de locaties hoog te houden en waar mogelijk te verbeteren.

6. Leiderschap, governance en management

Zorghuis Samen is een kleinschalig zorginitiatief dat geleid wordt door een echtpaar, die een onderlinge verdeling hebben van de verantwoordelijkheden. Zij zijn intensief betrokken op de werkvloer en vormen onderdeel van het team waardoor zij direct persoonlijk contact met de zorgvragers, familie en medewerkers hebben.

Er is geen Verpleegkundig Adviesraad (VAR) en een Professionele Adviesraad (PAR), aangezien dit niet passend is bij de kleinschaligheid. Ook wordt de zorg ingekocht middels een Persoonsgebonden Budget (PGB), wat er voor zorgt dat de budgethouder direct invloed heeft op de gewenste zorg en begeleiding.

6.1 Visie op zorg

Zorgvisie

Wij bieden onze zorgvragers vanuit een christelijke levensvisie, belevingsgerichte zorg in een veilige, herkenbare en huiselijke omgeving, waarbij we zoveel mogelijk aansluiten bij de wensen en behoeften van de zorgvragers en hun betrokkenen.

Doelstelling

Wij bieden onze zorgvragers verantwoorde zorg, waarbij iedereen, ongeacht de levensfase, mogelijkheden en beperkingen, een waardevol bestaan mag ervaren. Wij vinden het belangrijk dat zorgvragers, zo lang het kan, hun eigen keuzes maken en deel uit kunnen blijven maken van hun eigen vertrouwde omgeving en netwerk.

6.2 Sturen op kernwaarden

In de naam Zorghuis Samen komen onze kernwaarden terug:

- S: Structuur: ieder mens heeft behoefte aan structuur, het geeft de zorgvrager een veilig en vertrouwd gevoel en zorgt voor houvast. Wel is het daarbij belangrijk te kijken naar de behoeften van de individuele zorgvrager.
- A: Aandacht: het hebben van aandacht voor de individuele zorgvragers en hun betrokkenen is van groot belang als het gaat om het aansluiten bij de wensen en behoeften. Daardoor hopen we bij te kunnen dragen aan een zinvol bestaan, waarin zorgvragers het gevoel hebben waardevol te zijn.
- M: Maatwerk: ieder mens is uniek en ervaart de kwaliteit van leven op een eigen manier, afhankelijk van de mogelijkheden en beperkingen. Er zal met en voor elke individuele zorgvrager, samen met de betrokkenen, gekeken worden wat nodig is om de kwaliteit van leven te waarborgen.
- E: Eigen regie: voor veel zorgvragers is het behoud van zelfstandigheid belangrijk. Door te blijven vragen wat mensen zelf kunnen, waar hun kracht ligt en welke ondersteuning we kunnen bieden, zal de zorgvrager zo lang het kan zoveel mogelijk de eigen regie in handen houden.
- N: Normen en waarden: voor de vormgeving van de zorg en in de omgang met elkaar spelen normen en waarden een grote rol. Het hebben van respect voor elk individu, ongeacht zijn of haar achtergrond en levensstijl, past bij onze christelijke identiteit.

6.3 Leiderschap en goed bestuur

Het echtpaar dat leiding geeft aan Zorghuis Samen stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle zorgvragers, naasten, medewerkers, betrokken disciplines en vrijwilligers.

Zorghuis Samen vervult een belangrijke rol omtrent de zorg voor kwetsbare ouderen in het dorp. Het dorp, met name de buurt, toont zich betrokken bij Zorghuis Samen. Verbinding wordt gemaakt door maandelijks en themagerichte contactmomenten te organiseren.

Er is oog voor het ervaren van kwaliteit van leven door de individuele zorgvrager, hier vinden ook regelmatig gesprekken over plaats met de zorgvragers, medewerkers en betrokken disciplines.

6.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

Conform de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ) hebben we een klachtenfunctionaris en een klachtenreglement met een onafhankelijke klachtencommissie.

6.5 Inzicht hebben en geven

Elk half jaar wordt er een jaargesprek gehouden met alle medewerkers en wordt er gevraagd naar de kwaliteiten en interesses van de betreffende medewerker. Met deze informatie krijgt elke medewerker zijn eigen verantwoordelijkheid binnen het zorgproces.

6.6 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Er vindt maandelijks een overleg plaats met de huisarts en/of praktijkondersteuner als hoofdbehandelaar. Tijdens dit gesprek worden de zorgvragers die als patiënt bij deze

huisarts geregistreerd staan besproken en wordt het primaire proces onder de loep genomen. Op de momenten dat de eigen huisarts niet in te schakelen is, kan er 24/7 een beroep gedaan worden op de huisartsenpost. Via de huisarts kan indien nodig een specialist ouderengeneeskunde ingeschakeld worden.

7. Personeelssamenstelling

Zorghuis Samen beschikte in 2020 over voldoende en bekwaam personeel. Er wordt geen onderscheid binnen de verschillende disciplines ervaren door de medewerkers. De leidinggevende, het verzorgend personeel en de ondersteunende diensten werken SAMEN om de kwaliteit van zorg en leven hoog te houden.

Samenstelling team

Er is een prima verhouding qua niveau helpenden en verzorgende. Ze vullen elkaar goed aan. De verhouding mannen en vrouwen is in disbalans. In het team van wonen is er één man aanwezig in het team, de rest is vrouw. Een paar mannelijke collega's zou wenselijk zijn, ook voor de zorgvragers.

Feedback geven / ontvangen, op welke manier blijven we kritisch:

Om kritisch te blijven, blikken we na elke dienst terug op de werkdag: hoe ging de samenwerking, hoe was het contact met de zorgvragers/naastbetrokkenen/externe contacten, wat ging goed en wat kon beter? Feedback geven en ontvangen is een onderdeel van de werkdag. Het is belangrijk om op jezelf te blijven reflecteren, zelfkennis zorgt voor zelfvertrouwen. Daarnaast kunnen we onszelf blijven verbeteren door initiatief te nemen, een goed voorbeeld te geven en door veranderingen voor te stellen.

Ervaring medewerker

7.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten zijn er dagelijks, zowel overdag als in de avond, twee zorgverleners aanwezig. Tijdens de dag en avond is er permanent iemand in de gemeenschappelijke ruimte aanwezig om de zorgvragers aandacht te geven en toezicht te houden.

Aangezien Zorghuis Samen een kleinschalige zorginstelling is, kennen de medewerkers de zorgvragers kennen en andersom.

Om het risico op verspreiding van het coronavirus te voorkomen, zijn de teams van dagbeleving en wonen gescheiden gehouden. Stagiaires zijn, waar mogelijk, ingezet bij het bieden van zorg en begeleiding. Vrijwilligers zijn in de coronaperiode niet aanwezig geweest binnen Zorghuis Samen. In 2021 willen we actief zijn in het inzetten en werven van vrijwilligers.

Gedurende de periode dat de dagbeleving gesloten is geweest op advies van de overheid, zijn er intensieve contacten onderhouden met alle zorgvragers en hun betrokkenen. In

overleg met hen is er maatwerk geboden en zijn er naast telefonische contactmomenten, maaltijden bezorgd en is er individuele begeleiding thuis geboden.

In het jaar 2020 was het ziekteverzuim onder het personeel 2,4%.

7.2 Specifieke kennis, vaardigheden

Er is 24 uur per dag minimaal een verzorgende IG aanwezig die samen met een Helpende Zorg en Welzijn de zorgtaken op zich neemt. Daarnaast is er 24 uur per dag, 7 dagen in de week, een BIG geregistreerde verpleegkundige op afroep beschikbaar. Zij kan binnen 10 minuten ter plaatse zijn.

Van maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 17:00 uur is de eigen huisarts van de zorgvrager bereikbaar en oproepbaar. Buiten deze tijden om kan er een beroep gedaan worden op de huisartsenpost.

Binnen Zorghuis Samen is het team bereid om in geval van een calamiteit of toenemende complexiteit, flexibel inzetbaar te zijn.

Er kan te allen tijde een beroep gedaan worden op een psychomotorische therapeut of een specialist ouderengeneeskunde van een collega-zorginstelling.

7.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

In 2020 zijn we gestart met het houden van multidisciplinaire overleggen, waarbij naast de betreffende zorgvrager en diens vertegenwoordiger, alle betrokken disciplines zijn uitgenodigd.

7.4 Zorgverleners en vrijwilligers

Functie	Aantal	FTE
Verpleegkundige	2	1.33 FTE
Verzorgende IG	7	4.86 FTE
Helpende Zorg en Welzijn	4	2.67 FTE
Ondersteunende diensten	4	1.00 FTE
Kwaliteitsmedewerker	1	0.44 FTE
Medewerker Maatschappelijke Zorg	2	1.11 FTE
Sociaal Pedagogische Hulpverlener	1	0.22 FTE
Huiskamerbegeleiding	1	0.44 FTE

Bij zowel de dagbeleving als wonen worden er stagiaires ingezet.

7.5 Verdeling zorgverleners over functies en niveaus

De leidinggevende vervult als verpleegkundige een belangrijke rol in het kwaliteitsdenken en stelt het kwaliteitsbeleid op samen met kwaliteitsmedewerker. De leidinggevende heeft daarnaast een adviserende rol en coacht de teams en de individuele medewerkers op het gebied van kennis, vaardigheden en gedrag. Een goede samenwerking tussen de verschillende functies en met betrokken disciplines leidt tot betere kwaliteit van zorg. Van medewerkers wordt verwacht dat zij gemotiveerd, professioneel, flexibel, betrokken, gastvrij en oplossingsgericht zijn. Daarnaast is het belangrijk dat ze de organisatie kennen en voldoende kennis en vaardigheden hebben, onderhouden, toepassen en met elkaar delen om de kwaliteit van hun werk te kunnen waarborgen.

7.6 Inzicht in verhouding leerling/gediplomeerden

We vinden het belangrijk om stagiaires in de praktijk op te leiden tot onze nieuwe collega's. Bij zowel wonen als de dagbesteding worden stagiaires begeleid van niveau 1 tot en met niveau 4, deze volgen allen een BOL-traject en zijn te allen tijde overgepland.. Alle stagiaires krijgen twee werkbegeleiders aan zich gekoppeld. Er zijn maximaal twee stagiaires per dienst per groep aanwezig, zodat we optimale begeleiding en aandacht kunnen besteden aan de stagiaires. In 2020 zijn we gestart met het opleiden van een BBL-stagiaire.

7.7 In-, door- en uitstroomcijfers

Functie	In dienst	Uit dienst
Verpleegkundige	2	
Verzorgende IG	7	
Helpende Zorg en Welzijn	4	
Ondersteunende diensten	4	
Sociaal Pedagogische Hulpverlener	1	
Medewerker Maatschappelijke Zorg	2	1
Huiskamerbegeleider	1	
Stagiaires dagbesteding schooljaar 2020/2021	2	
Stagiaires wonen schooljaar 2020/2021	5	
Vrijwilligers	3	1

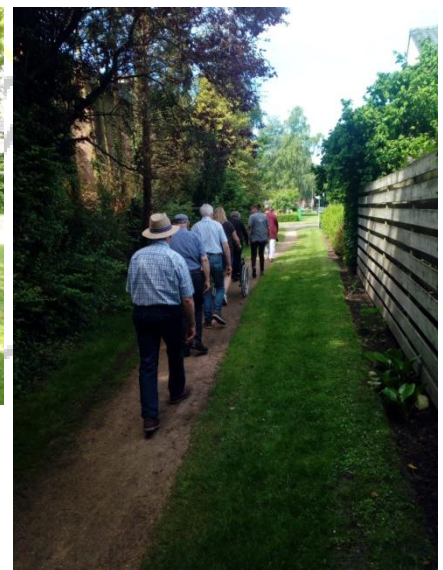
7.8 Ratio personele kosten versus opbrengsten

Personeel gerelateerde kosten worden verwerkt in het financieel jaarverslag welke zal worden gemaakt door de accountant. Naast het kwaliteitsverslag en -plan zal er ook een begrotingsplan worden geschreven.

8. Gebruik van hulpbronnen

Door Zorghuis Samen is zorg voor ouderen dichtbij gerealiseerd voor de dorpsbewoners en de directe omgeving, waarbij de zorg toegankelijk gemaakt wordt door laagdrempelige contacten aan te gaan met de omgeving en transparant te zijn.

8.1 Ligging Zorghuis Samen



Zorghuis Samen vindt het belangrijk om lokale ondernemers te betrekken bij Zorghuis Samen

8.2 Betrokken lokale ondernemers



John Meinds
De Echte Bakker



8.3 Persoonlijke verzorging en gezondheid



Ivon's Voetsalon



8.4 Huisartsen



HUISARTSPLUS⁺

Dr. De Kroon

Dr. Schut

8.5 Veiligheid



8.6 Financieel



9. Gebruik van informatie

Om het verbeteren van zorg, samen leren en om optimaal gebruik te maken van de inzet van mensen en middelen te ondersteunen, hebben we gebruik gemaakt van de verhalen van zorgvragers, diens betrokkenen en medewerkers.

9.1 Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen

Er is in 2020 een tevredenheidsonderzoek afgenomen bij de zorgvragers, hun betrokkenen, medewerkers en vrijwilligers.

In 2020 zijn er vier beoordelingen geplaatst op de website van Zorgkaart Nederland met een gemiddelde van een 9.6.

Behaald in 2020	Op de planning in 2021
<ul style="list-style-type: none"> - Tevredenheidsonderzoeken aanpassen, waarbij de onderwerpen van het kwaliteitsverslag aan de orde komen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elektronisch cliëntendossier optimaal benutten.

Hieronder volgt de uitwerking van het tevredenheidsonderzoek van 2020.

Inleiding

Eén keer per jaar wordt er een tevredenheidsonderzoek gehouden. Zorgvragers, diens betrokkenen, medewerkers en vrijwilligers vullen anoniem een uitgebreide enquête in. In dit verslag kunt u de resultaten lezen en welke plannen van ontwikkeling en aandacht er zijn. Bij de invulling ging het om scoremogelijkheden van 1 t/m 10.

Zorgvragers van de dagbeleving

Onderwerp	Cijfer
Compassie	8.2
Uniek zijn	8.0
Autonomie	8.0
Zingeving	7.9
Zinvolle tijdsbesteding	8.0
Schoon en verzorgd lichaam + verzorgde kleding	7.8
Wooncomfort	8.0
Overig	7.9
Gemiddeld cijfer	7.9

Betrokkenen zorgvragers van de dagbeleving

Onderwerp	Cijfer
Compassie	8.4
Uniek zijn	8.5
Autonomie	8.2
Zingeving	8.4
Zinvolle tijdsbesteding	8.5
Schoon en verzorgd lichaam + verzorgde kleding	8.2
Wooncomfort	8.0
Overig	8.7
Gemiddeld cijfer	8.4

Aandachtspunten: Bewegen, wandelen met de zorgvragers.

Zorgvragers van het wonen

Onderwerp	Cijfer
Compassie	8.0
Uniek zijn	8.1
Autonomie	7.7
Zingeving	8.2
Zinvolle tijdsbesteding	7.8
Schoon en verzorgd lichaam + verzorgde kleding	7.6
Wooncomfort	8.2
Gemiddeld cijfer	7.9

Betrokkenen zorgvragers van het wonen

Onderwerp	Cijfer
Compassie	7.6
Uniek zijn	7.5
Autonomie	7.4
Zingeving	7.0
Zinvolle tijdsbesteding	6.9
Schoon en verzorgd lichaam + verzorgde kleding	7.5
Wooncomfort	8.1
Gemiddeld cijfer	7.4

Aandachtspunten: Bewegen, vaker een nieuwsbrief

Medewerkers

Onderwerp	Cijfer
Functie	8.5
Werkdruk	8.0
Leidinggevende	8.5
Samenwerking en werksfeer	8.7
Arbeidsvoorwaarden	8.4
Opleiding en ontwikkeling	8.3
Organisatie	8.4
Gemiddeld cijfer	8.4

Aandachtspunten: Communicatie, efficiënter vergaderen, meer tijd en individuele aandacht voor de zorgvrager, duidelijke functie van de stagiaire.

Conclusie

De resultaten van de tevredenheidsonderzoeken zijn besproken binnen het team van Zorghuis Samen. Daarbij hebben we gekeken welke punten aandacht vragen en welke mogelijkheden van verbetering er zijn op de korte of lange termijn.

Bronvermelding

- ✓ Actiz, Verenso, Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland, Zorgthuisnl. (2019). *Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg: Toelichting op de indicatoren personeelssamenstelling meetjaar 2019*. Geraadpleegd op 28 mei 2020 via <https://www.zorgkennis.net/wp-content/uploads/2019/10/handboek-indicatoren-personeelssamenstelling-verslagjaar-2019.pdf>
- ✓ Actiz, Verenso, Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland, Zorgthuisnl. (2019). *Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg: Toelichting op de kwaliteitsindicatoren en meetinstructie verslagjaar 2019*. Geraadpleegd op 28 mei 2020 via <https://www.zorgkennis.net/wp-content/uploads/2019/10/handboek-voor-zorgaanbieders-van-verpleeghuiszorg.pdf>
- ✓ Zorginstituut Nederland. (2017). *Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg: Samen leren en verbeteren*. Geraadpleegd op 28 mei 2020 via [file:///C:/Users/MSI/Downloads/Kwaliteitskader+Verpleeghuiszorg%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/MSI/Downloads/Kwaliteitskader+Verpleeghuiszorg%20(1).pdf)

