

Zorghuis Samen

Jaarverslag Zorghuis Samen

2021



Inhoudsopgave

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Inleiding..... | 2 |
| 2. | Persoonsgerichte zorg en ondersteuning..... | 2 |
| 2.1 | Het ervaren van nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip | 2 |
| 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 | 3 |
| 3. | Wonen en welzijn | 3 |
| 3.1 | Elke individuele zorgvrager ervaart zijn/haar leven als zinvol | 3 |
| 3.2 | Zorgvragers beleven de dag als zinvol, ieder op hun eigen manier | 4 |
| 3.3 | Er wordt zorg op maat geboden waarbij er blijvend aandacht is voor de zelfredzaamheid | 4 |
| 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 | 5 |
| 3.5 | Binnen Zorghuis Samen voelt iedereen zich veilig en thuis | 5 |
| 4. | Veiligheid..... | 5 |
| 4.1 | Medicatieveiligheid | 5 |
| 4.2 | Decubituspreventie | 6 |
| 4.3 | Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen | 6 |
| 4.4 | Preventie van acute ziekenhuisopnamen | 6 |
| 5. | Leren en werken aan kwaliteit | 7 |
| 5.1 | Kwaliteitsmanagementsysteem | 7 |
| 5.2 | Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan | 7 |
| 5.3 | Jaarlijks kwaliteitsverslag..... | 7 |
| 5.4 | Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners..... | 8 |
| 5.5 | Deel uitmaken van een lerend netwerk..... | 8 |
| 6. | Leiderschap, governance en management..... | 9 |
| 6.1 | Visie op zorg..... | 9 |
| 6.2 | Sturen op kernwaarden | 9 |
| 6.3 | Leiderschap en goed bestuur | 10 |
| 6.4 | Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)..... | 10 |
| 6.5 | Inzicht hebben en geven..... | 11 |
| 6.6 | Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise..... | 11 |
| 7. | Personeelssamenstelling..... | 11 |
| 7.1 | Aandacht, aanwezigheid en toezicht..... | 11 |
| 7.2 | Specifieke kennis, vaardigheden | 12 |
| 7.3 | Reflectie, leren en ontwikkelen | 12 |
| 7.4 | Zorgverleners en vrijwilligers | 12 |

| | | |
|-----|--|----|
| 7.5 | Verdeling zorgverleners over functies en niveaus..... | 12 |
| 7.6 | Inzicht in verhouding leerling/gediplomeerden | 13 |
| 7.7 | In-, door- en uitstroomcijfers | 13 |
| 7.8 | Ratio personele kosten versus opbrengsten | 13 |
| 8. | Gebruik van hulpbronnen | 14 |
| 8.1 | Ligging Zorghuis Samen | 14 |
| 8.2 | Betrokken lokale ondernemers | 14 |
| 8.3 | Persoonlijke verzorging en gezondheid | 15 |
| 8.4 | Huisartsen..... | 15 |
| 8.5 | Veiligheid | 15 |
| 8.6 | Financieel..... | 15 |
| 9. | Gebruik van informatie..... | 16 |
| 9.1 | Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen..... | 16 |
| | Bronvermelding | 18 |

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. Over het jaar 2022 zal er een uitgebreid jaarverslag gemaakt worden, zoals over het verslagjaar 2019. Wel zullen, anders als 2019 en het huidige jaarverslag (2021), het team en de zorgvragers er weer bij betrokken worden. We hopen op deze manier open, transparant en boeiend verslag te doen.

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

2.1 Het ervaren van nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip

In het verslagjaar 2020 kwam door de ervaringen van zorgvragers, zorgmedewerkers en familieleden naar voren, dat zij ten aanzien van de persoonsgerichte zorg en ondersteuning nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip ervaren. Wel hebben we gemeend dat er aandacht besteed kan worden aan het bieden van belevingsgerichte zorg. In januari 2021 hebben we een scholing 'dementie en de ontwikkeling van de hersenen' aangeboden en stond er in december een ervaring in virtual reality op de planning. Door corona kon laatstgenoemde echter niet doorgaan en is dit meegenomen in het scholingsprogramma van 2022.

We vinden het belangrijk dat alle teamleden geschoold worden en op de hoogte blijven van de ontwikkelingen ten aanzien van het bieden van de belevingsgerichte zorg. Dit vertaalt zich door het jaarlijks terug te laten komen op het scholingsprogramma, door ons laagdrempelig te laten adviseren door een gedragsdeskundige, door de huisarts in te schakelen en indien nodig een beroep te doen op de specialist ouderengeneeskundige. Daarnaast reflecteren we als team beter op de casussen, waardoor we leren van de ervaringen en verbeterpunten doorvoeren.

| Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|-------------------------------------|----------------|
| Dementie ervaren in virtual reality | September 2022 |

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

In 2021 is het ik-ben-boek geïntroduceerd. Alle zorgvragers hebben een ik-ben-boek ontvangen met de vraag aan de betrokkenen deze in te vullen en te voorzien van foto's en de levensgeschiedenis van de zorgvrager. Het invullen van de boeken wordt door de betrokkene als tijdrovend ervaren, waardoor er met de familieraad en de EVV-ers is afgesproken de betrokkene hierin te ondersteunen door.

Ten aanzien van het activeren van de zorgvragers is er een activiteitencommissie aangesteld, bestaande uit medewerkers van de afdelingen dagbeleving en wonen. De activiteitencommissie draagt zorg voor de weekthema's en een daar bijbehorend activiteitenprogramma. De wensen en behoeften van de zorgvragers worden hier in meegenomen.

| Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|------------------------------------|----------------|
| Ondersteuning invullen ik-ben-boek | September 2022 |
| Opzetten activiteitenplanning | Maandelijks |

2.3 De regie ervaren over het leven en het welbevinden

De zorgvragers bepalen de regie over hun leven en hun welbevinden. Zo mogen ze zelf bepalen hoe laat ze opstaan, worden ze betrokken bij het samenstellen van het weekmenu en hebben ze inbreng in de activiteiten die gedaan worden. Het team kan zich meer inzetten om de zorgvragers uit te dagen en te stimuleren in het bepalen van de regie over het leven en het welbevinden van de individuele zorgvrager.

Om het niveau van kwaliteit van zorg en welzijn voor de zorgvragers hoog te houden en in de toekomst te ontwikkelen, zal er een plan gemaakt worden hoe we hier in de toekomst mee om gaan en hospitalisatie onder zorgvragers en personeelsleden kan worden voorkomen.

Door de coronaperiode is het maken van een ontwikkelingsplan op een laag pitje komen te staan. Dit zal in 2022 worden opgepakt door de PAR van Zorghuis Samen. De bevindingen en de interventies zullen worden gedeeld met zowel het team van de dagbeleving als van wonen.

| Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|-------------------------------|---------------|
| Aanpassing beleid rapporteren | April 2022 |
| Activiteitenmap maken | Mei 2022 |
| Ontwikkelingsplan eigen regie | November 2022 |

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

Tijdens een werkoverleg is het aandachtspunt rapporteren besproken. Het team gaf aan open te staan om te leren en het rapporteren te verbeteren en sprak de wens uit om op een aanspreekpunt terug te kunnen vallen met eventuele vragen. Een verzorgende IG heeft zich hiervoor aangemeld. In de praktijk voldoet dit nog niet aan de verwachtingen. In 2022 zal dit aan het team worden voorgelegd en wordt er een aanpassing gedaan in het beleid ten aanzien van het rapporteren.

De intake van een zorgvrager gebeurt bij voorkeur in de vertrouwde omgeving, zodat we een beeld hebben van de omgeving waarin de zorgvrager heeft gewoond/geleefd en we onze zorg daar op aan kunnen passen.

In 2021 zijn we gestart met het verbeteren van het werken met het Elektronisch Cliëntendossier (ECD). Dit onderwerp zal in 2022 ook nog onze aandacht hebben, daarbij zullen we samen met het team doelen gaan stellen om toe te werken naar zelfstandigheid binnen het team met betrekking tot het opstellen en onderhouden van het ECD.

| Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|--|---------------|
| Aanpassing beleid rapporteren | April 2022 |
| Beleid rondom intake aanpassen en invoeren | December 2022 |
| Doelen stellen ECD | Mei 2022 |

3. Wonen en welzijn

3.1 Elke individuele zorgvrager ervaart zijn/haar leven als zinvol

Zingeving gaat over levensvragen zoals wat maakt het leven de moeite waard om geleefd te worden. In 2022 zal er meer gebruik gemaakt worden van het netwerk van de zorgvragers

om samen met hun de zingeving te ontdekken en daar op te anticiperen. Maandelijks wordt er een bijbeluurtje georganiseerd door een medewerker met als aandachtspunt religie. In 2022 zullen we het netwerk met de drie plaatselijke kerken gaan versterken.

Door casuïstiekbespreking tijdens het werkoverleg (zie hoofdstuk 5.4) en het anders invullen van de jaargesprekken (zie hoofdstuk 5) willen we in 2022 nagaan hoe we als Zorghuis Samen meer aandacht kunnen besteden aan de individuele zorgvrager met als doel dat ze hun leven als meer zinvol kunnen ervaren.

| Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|---|----------------|
| Netwerk inschakelen betreft zingeving | September 2022 |
| Bijbeluurtje | Maandelijks |
| Versterken netwerk drie plaatselijke kerken | April 2022 |

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

In 2021 is er een activiteitencommissie opgesteld, deze zorgt ervoor dat er activiteiten op het programma staan welke passen bij het thema. In 2022 zullen de weekthema's vervangen worden voor maandthema's, zodat er meer aandacht besteed kan worden aan het betreffende thema. Het activiteitenbord zal meer ingezet worden, zodat het ook voor de zorgvragers inzichtelijk is welke activiteiten er georganiseerd worden.

Binnen de mogelijkheden die er waren door het coronavirus zijn er activiteiten georganiseerd. Zo heeft er afgelopen jaar een bazaar plaatsgevonden voor zorgvragers en familieleden. Dit was een groot succes en zal een jaarlijks terugkerend activiteit worden, bij voorkeur ook toegankelijk voor bewoners vanuit het dorp. In oktober hebben we nog met de afdelingen een bezoek gebracht aan de dierentuin in Emmen. Beide waren een groot succes. In 2022 hopen we weer uitjes te kunnen organiseren gericht op de wensen van de individuele zorgvrager. De activiteitencommissie zal in samenwerking met de EVV-ers hier een activiteitenplan voor opstellen.

| Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|--|----------------------------|
| Actief gebruik activiteitenplanbord | Maandelijks |
| Opzetten activiteitenplanning | Maandelijks |
| Jaarlijks een wens van de zorgvrager uit laten komen | Minimaal één keer per jaar |
| Activiteitenplan opstellen individuele zorgvrager | December 2022 |

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

Zelfredzaamheid staat bij Zorghuis Samen hoog in het vaandel. In 2021 stond er op de planning dat de medewerkers een workshop betreft de eigen regie aangeboden zouden krijgen, dit is wegens corona niet door gegaan. Deze workshop staat daarom op de planning van 2022.

Zoals eerder beschreven hebben zorgvragers inspraak in het samenstellen van het weekmenu. In 2022 zal er een visualiserende map worden gemaakt met daarin verschillende gerechten waardoor zorgvragers meer inzicht krijgen in de mogelijkheden met betrekking tot de maaltijdkeuze.

In het jaarverslag van 2021 werd beschreven dat het doen van de was als een belasting werd gezien. Hier is actie op ondernomen door mensen in te schakelen betreft het strijken en er zijn middelen en materialen aangeschaft om het verzorgen van de was gemakkelijker te maken, bijvoorbeeld het inzetten van een waskar. In 2022 hopen we meer vrijwilligers aan te kunnen trekken die samen met de zorgvragers de was zullen verzorgen en het team hier in kunnen ontlasten.

| Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|------------------------|---------------|
| Workshop eigen regie | November 2022 |
| Menukeuzemap maken | Mei 2022 |

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

Tijdens de bazaar die gehouden is in 2021 werd er een oproep gedaan bij de familieleden om zich in te zetten als vrijwilliger binnen Zorghuis Samen. Iedereen kon aangeven op welk gebied ze iets wilden betekenen. Deze vrijwilligers worden sinds eind 2021 actief betrokken in het activiteitenprogramma. In 2022 zal Zorghuis Samen actief vrijwilligers gaan werven.

| Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|------------------------|--------------|
| Vrijwilligers werven | Oktober 2022 |

3.5 Binnen Zorghuis Samen voelt iedereen zich veilig en thuis

Binnen Zorghuis Samen bepaald de zorgvrager zelf wat voor hem/haar belangrijk is als het gaat om wooncomfort.

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.

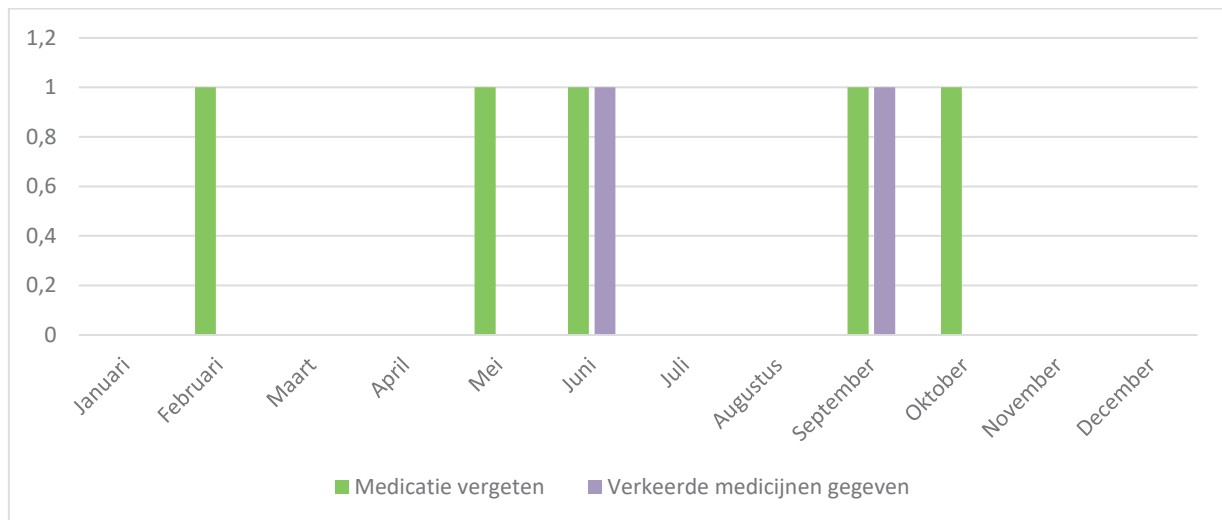
Veiligheid algemeen

| Behaald in 2021 | Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|---|---------------------------------|-------------|
| Risico-analyse en een beheersplan opstellen | Interne audit HACCP | April 2022 |
| Legionellapreventieplan | Opzetten team infectiepreventie | Juni 2022 |
| Kamers krijgen een kamernummer | | |
| Bedrijfsnoodplan | | |

4.1 Medicatieveiligheid

In 2021 is er beperkt gebruik gemaakt van psychofarmaca, dit alleen op advies van huisarts en specialist ouderengeneeskundige.

MIC-meldingen



| Behaald in 2021 | Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|-------------------------------|-------------------------------|---------------|
| Aanschaffen medicijnkar | Jaarlijkse scholing medicatie | December 2022 |
| Jaarlijkse scholing medicatie | Digitaal medicatie aftekenen | December 2022 |

4.2 Decubituspreventie

In december 2021 hebben we een opname binnengekregen van iemand met decubitus categorie 3. Hier is de wondverpleegkundige bij betrokken met als resultaat volledig herstel van de wond. Verder waren er in het jaar 2021 geen zorgvragers met decubitus, wel met een verhoogd risico hier op. Daarbij zijn preventieve maatregelen genomen, als het geven van wisselgigging, gebruik maken van een AD kussen en in sommige gevallen een luchtdrukmatras. Het merendeel van de zorgvragers in 2021 waren niet stoelgebonden zorgvragers, zij werden gestimuleerd regelmatig te bewegen en te verplaatsen.

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. Er is een aandachtsfunctionaris Wet Zorg en Dwang binnen Zorghuis Samen, zij zal jaarlijks het beleid rondom de wet toetsen. Hieronder kunt u de bevindingen van de aandachtsfunctionaris lezen:

In het jaar 2021 zijn er binnen Zorghuis Samen verschillende vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet. Het gaat hier bij om het gebruik van bedhekken waar vertegenwoordigers en, indien mogelijk, zorgvragers toestemming voor geven. Ook wordt er bij een aantal zorgvragers een bewegingssensor ingezet. Deze maatregel wordt gebruikt wanneer er sprake is van valgevaar of om dwalen te voorkomen.

4.4 Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Er is in 2021 één zorgvrager opgenomen geweest in het ziekenhuis na een val waarbij de zorgvrager zijn heup had gebroken.

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, deze rouleren één keer in de drie jaar. Tijdens de jaorgesprekken met de medewerkers die in maart 2022 plaats zullen vinden zal er met elke individuele medewerker de functieomschrijving worden besproken en daarbij ook de functieomschrijving van de EVV-er en zal nagegaan worden wat de betreffende medewerkers nodig hebben om te kunnen voldoen aan de verwachtingen zoals omschreven in de omschrijvingen. Er zal met elke individuele medewerker een plan worden gemaakt waar ze de komende drie jaar in willen ontwikkelen en naar toe willen groeien.

| Behaald in 2021 | Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|---|---|---------------|
| Scholingsprogramma 2022 | Scholingsprogramma 2023 | November 2022 |
| Formulier jaargesprek leidinggevenden herzien | Jaorgesprekken medewerkers herzien | Maart 2022 |
| | Persoonlijk ontwikkelingsplan medewerkers | Maart 2022 |

5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

In mei 2021 zijn we gestart met het opgaan voor het keurmerk PREZO Care. Gedurende de auditperiode zijn de auditoren met verschillende betrokkenen van Zorghuis Samen in contact gekomen: leidinggevenden, medewerkers, zorgvragers en familieleden. In juni vond er een bevindingendialoog plaats waarin de auditoren de opgedane bevindingen hebben besproken en nog vragen konden stellen betreft opvallende uitkomsten. In augustus heeft Zorghuis Samen het keurmerk PREZO Care ontvangen. In 2022 zal er een verkorte audit worden gehouden vanuit Perspekt.

| Behaald in 2021 | Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|-----------------------------|------------------------|-------------|
| Behalen keurmerk PREZO Care | Narratieve interviews | April 2022 |
| | Bevindingendialoog | Mei 2022 |

5.2 Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

In 2022 zal er ten aanzien van de verandercultuur, naar het advies van het auditteam, een strategisch jaarplan gemaakt worden in samenwerking met het team.

| Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|------------------------|-------------|
| Strategisch jaarplan | April 2022 |

5.3 Jaarlijks kwaliteitsverslag

In verband met het coronavirus is er niet elk kwartaal een inspraakmoment met de zorgvragers gehouden. In 2022 zullen we dit weer meenemen op de planning en het elk kwartaal gaan uitvoeren.

| Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|------------------------|--------------|
| Inspraakmomenten | Elk kwartaal |

5.4 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

In 2021 is er een verpleegkundige oefenpop aangeschaft. De medewerkers van afdeling wonen kregen een e-learning met daarin de theorie betreft de voorbehouden en risicovolle handelingen. Naast de theorie werd er bij elk thema een skillsles georganiseerd zodat de medewerkers de handelingen ook in praktijk konden oefenen. In 2021 zijn alle voorbehouden handelingen aangeboden. Vanaf het jaar 2022 zullen de handelingen één keer in de drie jaar worden geschoold.

In 2021 zouden de medewerkers een scholing 'dementie ervaren in virtual reality' volgen. Wegens corona kon dit niet doorgaan en deze is daarom verplaatst naar 2022.

In 2021 hebben de medewerkers de volgende scholingen gevolgd:

- | | |
|---|------------------|
| - BHV | alle medewerkers |
| - Interne intervisiegroepen | alle medewerkers |
| - Toolboxmeeting / calamiteitentraining | alle medewerkers |
| - Voorbehouden en risicovolle handelingen | afdeling wonen |
| - HACCP | alle medewerkers |
| - Medicatie | niveau 3, 4 en 5 |
| - Ouderenmishandeling | alle medewerkers |
| - Zorgplan / rapporteren | EVV-ers |
| - Ergonomisch werken | alle medewerkers |
| - Wet Zorg en Dwang | alle medewerkers |

Het werkoverleg zal vanaf 2022 op een andere manier worden ingevuld. De ene maand staan er algemene punten op de agenda en in de andere maand worden de zorgvragers van de desbetreffende afdeling besproken met daarbij een situatieschets waarbij we als team bespreken welke waarden wij belangrijk vinden en welke passen binnen de visie van Zorghuis Samen. Op die manier zullen dilemma's worden besproken in de dagelijkse zorg en samenwerking en zullen deze geanalyseerd worden om vervolgens een aanpassing te kunnen doen in het zorgbeleid.

| Behaald in 2021 | Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|--------------------------------------|--|-------------|
| Aanschaffen verpleegkundige oefenpop | Casuïstiekbespreking tijdens werkoverleg | Maart 2022 |
| Aanbieden skillslessen | | |

5.5 Deel uitmaken van een lerend netwerk

In 2021 hebben de bijeenkomsten vanuit het lerend netwerk voornamelijk online plaatsgevonden, waarbij er vanuit het lerend netwerk onderwerpen zijn aangedragen:

- Persoonsgerichte zorg en welzijn in de praktijk brengen;
- Hygiëne, veiligheid, valrisico's, naar buiten gaan en gebruik domotica en technologie;
- Rapporteren en registratie regelarme zorg, samenwerking zorgkantoor;
- Inrichting organisatie, personeelssamenstelling en goede contacten in de buurt.

Het onderwerp werd door één zorgaanbieder uitgewerkt, in samenwerking met een medewerker van Vilans. In november 2021 heeft de eerste fysieke samenkomst weer plaats gevonden. We hopen in 2022 elkaar te kunnen ontmoeten op de locaties van de

zorgaanbieders uit het lerend netwerk. Voor 2022 zijn de volgende onderwerpen op het moment van schrijven vastgesteld:

- Wet Zorg en Dwang;
- Onderling delen en maken van documenten;
- Deskundigheidspoel.

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.

Vanaf januari 2022 zal Zorghuis Samen beschikken over een Professionele Adviesraad (PAR). Deze PAR bestaat uit een afgevaardigde vanuit team dagbeleving, een verpleegkundige, een verzorgende IG en een helpende zorg en welzijn. De PAR heeft als functie samen met leidinggevenden oplossingen te zoeken voor problemen die zich voordoen op de werkvloer. De PAR heeft daarbij de verantwoordelijkheid het team hierbij te betrekken door de medewerkers te vragen naar hun mening.

Er is geen Verpleegkundig Adviesraad (VAR), aangezien dit niet passend is bij de kleinschaligheid van Zorghuis Samen. 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.

| Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|------------------------|--------------|
| PAR samenstellen | Januari 2022 |

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

behoefden. 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.

In de jaargesprekken van 2022 zullen de kernwaarden besproken worden met de teamleden en zal dit meegenomen worden in het opstellen van een strategisch plan voor de individuele medewerker.

| Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|--|-------------|
| Kernwaarden bespreken tijdens jaargesprekken | April 2022 |

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 maken is in 2021 bemoeilijkt door corona, het was niet mogelijk om activiteiten of contactmomenten te organiseren waar de buurt en het dorp bij betrokken kon worden. We hopen dit in 2022 weer op te kunnen pakken en willen als Zorghuis Samen toewerken naar een centraal punt waar alle vormen van zorg voor de kwetsbare ouderen samenkomen.

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.

| Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|---|---------------|
| Activiteiten en contactmomenten organiseren voor de buurt en het dorp | December 2022 |

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.

Dit jaar zullen de jaargesprekken op een andere manier ingevuld gaan worden om op die manier de aandacht te richten op de ontwikkeling van het team en ervoor te zorgen dat de individuele medewerker in zijn kracht komt te staan en van daaruit doelen stellen naar meer taakvolwassenheid en zelfstandigheid.

| Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|--------------------------|---------------|
| Invulling jaargesprekken | November 2022 |

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. Daarnaast kan er 24/7 een beroep gedaan worden op een verpleegkundige.

7. Personeelssamenstelling

Zorghuis Samen beschikte in 2021 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.

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. Overdag is er een huiskamerbegeleiding aanwezig op de groep, deze verzorgt het ontbijt, is verantwoordelijk voor het uitvoeren van activiteiten en houdt gedurende de dagdienst toezicht op de groep. Aangezien Zorghuis Samen een kleinschalige zorginstelling is, kennen de medewerkers de zorgvragers en andersom.

Corona

Het jaar 2021 stond, net als 2020, in het teken van het coronavirus. De teams van dagbeleving en wonen zijn, om het risico op verspreiding van het virus te voorkomen/verkleinen, gescheiden gehouden. Stagiaires zijn, waar mogelijk, ingezet bij het bieden van zorg en begeleiding. Continu werden de maatregelen vanuit de overheid in de gaten gehouden en deze werden geïmplementeerd binnen Zorghuis Samen.

Op de momenten dat de dagbeleving gesloten moest blijven, 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 ook momenten van individuele begeleiding geboden.

Om het risico op verspreiding van het coronavirus onder personeelsleden te verkleinen, bleven medewerkers met (lichte) klachten thuis en lieten ze zich laagdrempelig testen bij de GGD. Pas na een negatieve uitslag, mochten de medewerkers weer aan het werk.

In het jaar 2021 was het ziekteverzuim onder het personeel 4,20%.

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

Elke zorgvrager heeft in 2021 naast een evaluatiegesprek ook een multidisciplinair overleg (MDO) gehad, waarbij naast de betreffende zorgvrager en diens vertegenwoordiger, alle betrokken disciplines zijn uitgenodigd. Tijdens een werkoverleg kwam naar voren dat de inhoud van een MDO erg veel lijkt op de onderwerpen die worden besproken tijdens het evaluatiegesprek. Vanaf 2022 zal er daarom een andere invulling worden gegeven aan de evaluatiegesprekken/MDO's. Er zal worden uitgezocht hoe hier vorm aan gegeven wordt.

| Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|--------------------------------------|---------------|
| Vormgeving evaluatiegesprekken / MDO | Februari 2022 |

7.4 Zorgverleners en vrijwilligers

| Functie | Aantal | FTE |
|--------------------------------------|--------|----------|
| Verpleegkundige | 2 | 1.44 FTE |
| Verzorgende IG | 9 | 4.86 FTE |
| Helpende Zorg en Welzijn | 4 | 2.67 FTE |
| Ondersteunende diensten | 6 | 1.04 FTE |
| Kwaliteitsmedewerker | 1 | 0.44 FTE |
| Medewerker Maatschappelijke Zorg | 2 | 1.00 FTE |
| Sociaal Pedagogische Hulpverlener | 1 | 0.22 FTE |
| Huiskamerbegeleiding | 4 | 1.27 FTE |

Bij zowel de dagbesteding 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.

De leidinggevende zal in 2022 een scholingstraject gaan volgen met betrekking tot coachend leidinggeven.

| Op de planning in 2022 | Streefdatum |
|--------------------------------|----------------------|
| Scholing coachend leidinggeven | Start september 2022 |

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 dagbeleving 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.

In 2021 is een medewerker van Zorghuis Samen gestart met de opleiding tot praktijkopleider, zij zal uiteindelijk alle overstijgende taken rondom stagiaires op zich gaan nemen en het contact met opleidingen onderhouden.

7.7 In-, door- en uitstroomcijfers

| Functie | In dienst | Uit dienst |
|--|-----------|------------|
| Verpleegkundige | 2 | |
| Verzorgende IG | 9 | 1 |
| Helpende Zorg en Welzijn | 4 | |
| Ondersteunende diensten | 5 | 1 |
| Kwaliteitsmedewerker | 1 | |
| Medewerker Maatschappelijke Zorg | 2 | |
| Sociaal Pedagogische Hulpverlener | 1 | |
| Huiskamerbegeleiding | 4 | |
| Stagiaires dagbeleving schooljaar 2021/2022 | 5 | |
| Stagiaires wonen schooljaar 2021/2022 | 8 | |
| Vrijwilligers | 4 | |

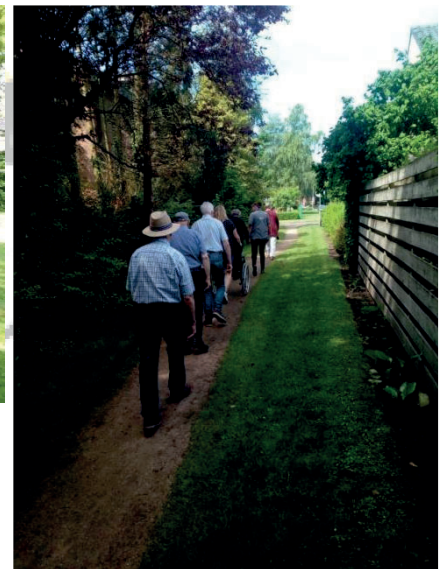
7.8 Ratio personele kosten versus opbrengsten

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 2021 een tevredenheidsonderzoek afgenomen bij de zorgvragers, hun betrokkenen, medewerkers en vrijwilligers. Het respons op de tevredenheidsonderzoeken was minder dan de helft. Samen met het personeel zal er nagedacht worden over hoe er een hoger percentage ingevulde tevredenheidsonderzoeken kan worden behaald.

In 2021 is er één beoordeling geplaatst op de website van Zorgkaart Nederland met een gemiddelde van een 8.7.

Hieronder volgt de uitwerking van het tevredenheidsonderzoek van 2021.

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 | 8.4 |
| Uniek zijn | 8.5 |
| Autonomie | 7.6 |
| Zingeving | 7.7 |
| Zinvolle tijdsbesteding | 8.4 |
| Schoon en verzorgd lichaam + verzorgde kleding | 7.3 |
| Wooncomfort | 8.3 |
| Overig | n.v.t. |
| Gemiddeld cijfer | 8.0 |

Betrokkenen van de zorgvragers van de dagbeleving

| Onderwerp | Cijfer |
|--|------------|
| Compassie | 8.6 |
| Uniek zijn | 8.6 |
| Autonomie | 8.5 |
| Zingeving | 8.2 |
| Zinvolle tijdsbesteding | 8.8 |
| Schoon en verzorgd lichaam + verzorgde kleding | 8.7 |
| Wooncomfort | 8.6 |
| Overig | 8.8 |
| Gemiddeld cijfer | 8.6 |

Aandachtspunten: activiteiten

Zorgvragers van het wonen

| Onderwerp | Cijfer |
|--|------------|
| Compassie | 8.3 |
| Uniek zijn | 7.7 |
| Autonomie | 7.7 |
| Zingeving | 7.3 |
| Zinvolle tijdsbesteding | 7.1 |
| Schoon en verzorgd lichaam + verzorgde kleding | 7.8 |
| Wooncomfort | 8.0 |
| Gemiddeld cijfer | 7.7 |

Betrokkenen zorgvragers van het wonen

| Onderwerp | Cijfer |
|--|------------|
| Compassie | 8.4 |
| Uniek zijn | 8.3 |
| Autonomie | 8.1 |
| Zingeving | 7.8 |
| Zinvolle tijdsbesteding | 7.9 |
| Schoon en verzorgd lichaam + verzorgde kleding | 8.0 |
| Wooncomfort | 8.6 |
| Gemiddeld cijfer | 8.2 |

Aandachtspunten: hygiëne toilet

Medewerkers

| Onderwerp | Cijfer |
|---------------------------|------------|
| Functie | 8.5 |
| Werkdruk | 7.2 |
| Leidinggevende | 8.2 |
| Samenwerking en werksfeer | 8.7 |
| Arbeidsvoorwaarden | 8.6 |
| Opleiding en ontwikkeling | 8.2 |
| Organisatie | 8.8 |
| Gemiddeld cijfer | 8.3 |

Aandachtspunten: welzijn van de zorgvragers, serieus nemen van taken, bezetting weekend, duidelijkheid vervoer, inkoop boodschappen, inzet stagiaires

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 op de langere 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)

