

Zorghuis Samen

Jaarverslag Zorghuis Samen
2024



Inhoud

1.	Inleiding	1
1.1	Visie op zorg	1
1.2	Sturen op kernwaarden	1
1.3	Zorgverleners en vrijwilligers	1
2.	Het kennen van wensen en behoeften	3
2.1	Gesprekscyclus	3
2.2	Draagkracht en draaglast mantelzorgers	3
2.3	Palliatieve en terminale zorg	4
2.4	Doorontwikkelagenda	4
3.	Het bouwen van netwerken	4
3.1	Netwerk rondom de mens met een zorgvraag	4
3.2	Professioneel netwerk	5
3.3	Doorontwikkelagenda	5
4.	Het werk organiseren	5
4.1	Inzet van technologie waar mogelijk	6
4.2	Inzet van een deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag	6
4.3	Professionals en werkgevers hebben gezamenlijk de verantwoordelijkheid om kwalitatief goede zorg te borgen	6
4.4	Zeer kwetsbare mensen	7
4.5	Zeggenschap van mensen met een zorgvraag, mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk is belangrijk bij het nastreven van kwaliteit van bestaan	7
4.6	Binnen een professionele samenwerking is ruimte voor professionele zeggenschap	7
4.7	Organisaties hebben oog voor werkplezier	8
4.8	Doorontwikkelagenda	8
5.	Leren en ontwikkelen	8
5.1	Leren en ontwikkelen gebeurt samen en met het netwerk van de mens met een zorgvraag	8
5.2	Professionals houden door scholing hun eigen bekwaamheid en ontwikkeling op peil	8
5.3	Reflecteren op doelen, werkwijze en resultaten is een belangrijk onderdeel van leren en ontwikkelen	9
5.4	Organisaties stimuleren leren en ontwikkelen	9
5.5	Voor leren en ontwikkelen is zicht op de kwaliteit van zorg nodig: kwantitatief en kwalitatief	10
5.6	Er is aandacht voor leren en ontwikkelen bij mensen met een zorgvraag en hun naasten	10
5.7	Doorontwikkelagenda	10

6. Inzicht in kwaliteit.....	11
6.1 Keurmerk PREZO Care	11
6.2 Intern toezichthouder / RvC	11
6.3 Verslag tevredenheidsonderzoek oktober 2024	11
6.4 Verslag decubituspreventie	13
6.5 Terugblik jaarverslag 2023	13
6.6 Doorontwikkelagenda	15



1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Zorghuis Samen over het verslagjaar 2024. Waar voorgaande jaren zorgvragers, medewerkers en familieleden werden betrokken bij het schrijven van het jaarverslag, is hier dit jaar niet voor gekozen, aangezien we voor het eerst gebruik hebben gemaakt van het Generiek Kompas. We hopen volgend jaar het verslag meer vanuit de betrokkenen te kunnen schrijven. Er wordt in dit verslag verantwoording afgelegd over het gevoerde beleid. Voortgang en resultaten worden besproken.

1.1 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.

1.2 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.

1.3 Zorgverleners en vrijwilligers

Peilingsdatum 31-12-2024

Wonen

Functie	Aantal	FTE
Verpleegkundige	2	1.00 FTE
ZZP'er Verpleegkundige oproepkracht	1	
Verzorgende IG	5	3.53 FTE
Oproepkracht Verzorgende IG	1	
Helpende Zorg en Welzijn	5	3.01 FTE
Oproepkracht Helpende Zorg en Welzijn	2	
Ondersteunende diensten	4	1.01 FTE
Oproepkracht ondersteunende diensten	2	
Huiskamerbegeleiding	2	0.83 FTE
Weekendhulp	3	

Dagbesteding

Functie	Aantal	FTE
Verzorgende IG	1	0.44 FTE
Medewerker Maatschappelijke Zorg	1	0.88 FTE
Sociaal Pedagogische Hulpverlener	1	0.22 FTE
ZZP'er dagbesteding / ambulante begeleiding	1	0.22 FTE
Huiskamerbegeleiding	1	0.44 FTE

Administratie

Functie	Aantal	FTE
Kwaliteitsmedewerker	1	0.44 FTE
Administratief medewerker	1	0.11 FTE

Bij zowel de dagbesteding als wonen worden er stagiaires ingezet.

2. Het kennen van wensen en behoeften

Weten wat er voor iemand toe doet is een belangrijk uitgangspunt om aan te sluiten op de wensen en behoeften van de individuele zorgvrager. Hierbij gaat het niet alleen om de lichamelijke gezondheid, maar is er ook aandacht voor emoties, het sociale leven, mentale welzijn en de plek waar de zorgvrager leeft.

2.1 Gesprekscyclus

Om inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van de individuele zorgvrager, maken wij gebruik van een gesprekscyclus.

Waar mogelijk wordt de intake bij de zorgvrager thuis gehouden. Mede op deze manier kunnen we met de zorgvrager en diens betrokkenen in gesprek gaan over hoe de zorgvrager zijn leven leeft en hoe we dit binnen Zorghuis Samen kunnen doorvoeren. Tijdens het intakegesprek wordt er onder andere aandacht besteedt aan de biografie van de zorgvrager, de voorgeschiedenis en het sociale netwerk. Op deze manier proberen we een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de zorgvrager. Vanuit dit open gesprek worden er afspraken gemaakt over wat iemand zelf nog kan, wat er samen met het sociale netwerk gedaan kan worden, welke mogelijkheden de lokale omgeving biedt en welke hulpmiddelen en technologie er gebruikt wordt. Ten slotte wordt besproken wat er van de professionele zorg verwacht mag worden. Na deze gemaakte afspraken, zal de zorgmedewerker hier een ondersteuningsplan op maken en wordt dit terug gekoppeld aan de betrokkenen. 6 weken na opname zal er een evaluatiegesprek plaatsvinden. Tijdens dit gesprek zal er worden gekeken of het zorgplan volledig en kloppend is of dat er nog aanpassingen gedaan moeten worden. Vervolgens wordt er na een half jaar een evaluatie gehouden en wordt het zorgplan weer herzien. De laatste twee stappen blijven zich elk half jaar weer herhalen.



Naast de evaluatiegesprekken vindt er ook één keer per jaar een MDO plaats om de geleverde zorg te evalueren en onderling af te stemmen met de verschillende zorgverleners. Waar nodig kan er vaker een MDO worden georganiseerd. Bij afdeling wonen ligt de organisatie van een MDO in handen van Zorghuis Samen. Bij afdeling dagbesteding ligt de organisatie bij de zorgaanbieder thuis.

2.2 Draagkracht en draaglast mantelzorgers

Zorghuis Samen is onderscheidend ten aanzien van het bieden van maatwerk waarbij gekeken wordt naar de wensen en behoeften van de zorgvrager, rekening houdend met de draagkracht en -last van de mantelzorger. Er is veel aandacht voor het ontlasten van de mantelzorger waarbij gezocht wordt naar een goede balans passend bij de situatie van de betreffende personen.

‘Mw. P. woont door de week bij Zorghuis Samen en in het weekend bij haar man thuis.’

‘Mw. B. woont bij Zorghuis Samen en gaat regelmatig een dag naar haar man.’

Er wordt bij voorkeur voordat de dagbesteding gestart wordt ambulante begeleiding thuis geboden. De ervaring leert dat dit vooral bij zorgvragers met een vorm van dementie erg belangrijk is. De zorg start dan in de eigen vertrouwde omgeving. Hierbij wordt ingezet op het opbouwen van een vertrouwensband, waarna vervolgens de zorg kan worden uitgebreid naar de dagbesteding.

Binnen Zorghuis Samen is er een logeermogelijkheid die bedoeld is voor de zorgvragers van de dagbeleving. Door het inzetten van deze zorg kan de mantelzorger tijdelijk ontlast worden. Dit kan op aanvraag worden ingezet of structureel. Naast het ontlasten van de mantelzorg is het doel van het inzetten van logeerszorg tevens de overstap naar het wonen minder ingrijpend te maken.

‘De ambulant begeleider besteedt tijdens de huisbezoeken niet alleen aandacht aan de zorgvrager, maar ook aan de mantelzorger door ruimte te creëren om zijn/haar verhaal te doen zodat hij/zij zich gehoord en begrepen voelt.’

2.3 Palliatieve en terminale zorg

Tijdens evaluatiegesprekken wordt er gesproken over de wensen en behoeften die er zijn met betrekking tot de laatste levensfase. Onze ervaring is dat het gesprek over dit onderwerp met sommigen moeizaam verloopt. Mensen geven aan hier nog niet over na te willen denken en pas beslissingen willen nemen als het moment daar is. Dit geldt voor zowel zorgvragers als familieleden. Binnen Zorghuis Samen zijn er aandachtsvelders palliatieve/terminale zorg. Zij zullen de komende tijd na gaan of er mogelijkheden zijn om de drempel voor het aangaan van deze gesprekken lager te maken.

2.4 Doorontwikkelagenda

Actie	Meetpunt / check
Intakemap aanpassen en aanvullen met afspraken, huisregels, etc.	Juli 2025
Afspraken ik-ben-boek	Juli 2025
Aandachtsgebied palliatieve zorg – hulpmiddel ontwikkelen bij het voeren van gesprekken over het onderwerp palliatieve zorg	December 2025

3. Het bouwen van netwerken

3.1 Netwerk rondom de mens met een zorgvraag

Tijdens een opnamegesprek wordt het netwerk van de zorgvrager in kaart gebracht en verwerkt in het elektronisch cliëntendossier. Dit netwerk bestaat veelal uit kinderen (contactpersonen) en betrokken disciplines. Er is inmiddels een werkgroep ‘zorgen voor later’ opgezet binnen Zorghuis Samen. Daarin zullen we gaan onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om netwerken uit te breiden met overige familieleden, vrienden, burens en kennissen. In de praktijk zien we dat de mantelzorger(s) vaak ernstig overbelast zijn op het moment dat de zorgvrager in zorg komt en is er geen sprake van een goede balans tussen draagkracht en draaglast. Daardoor ligt de nadruk in eerste instantie vaak op het ontlasten van de mantelzorger in plaats van het betrekken van de mantelzorger. Tijdens de intake worden afspraken gemaakt met de zorgvrager wat zijn of haar wensen en behoeften zijn ten aanzien van het betrekken van het netwerk en wie de regie daar in zal gaan voeren. Het zou goed zijn om na een afgebakende periode waarin de mantelzorger meer draagkracht ontwikkeld, in gesprek te gaan om de taken en verantwoordelijkheden te verdelen en om te kijken op welke wijze er samengewerkt kan worden met de professionals. Deze afspraken worden tijdens elk evaluatiegesprek besproken en waar nodig aangepast.

Aangezien het in de toekomst niet meer vanzelfsprekend lijkt dat ouderen in een zorginstelling kunnen gaan wonen, heeft Zorghuis Samen de ambitie om een bijdrage te leveren het dorp dementievriendelijk te maken, dit om in de toekomst mensen met dementie de mogelijkheid te kunnen blijven bieden om de zorg te kunnen ontvangen die zij nodig

hebben in hun eigen dorp. Aangezien het beleid van de overheid er op is gericht dat mensen in de toekomst langer thuis moeten blijven wonen, de vergrijzing toeneemt en er steeds minder mensen werkzaam zijn in de zorg, zal er meer een beroep gedaan worden op mantelzorgers en dorpsgenoten. Het doel van Zorghuis Samen hierbij is dat het dorp Onstwedde over uiterlijk 5 jaar dementievriendelijk is en ondanks de problemen die nu voorzien worden door de landelijke overheid, Onstwedde in staat is de hulpbehoevende oudere in het eigen dorp zorg te kunnen blijven bieden.

3.2 Professioneel netwerk

Binnen Zorghuis Samen werken zorgmedewerkers en welzijnsmedewerkers samen en vervullen zij een belangrijke rol om de kwaliteit van zorg aan te laten sluiten bij de betreffende zorgvrager.

Zorghuis Samen werkt samen met de vrijwilligersorganisatie Welstad. Er worden meerdere activiteiten op het gebied van Welzijn georganiseerd, waarbij er ook ruimte is om contacten aan te gaan en te onderhouden met mensen buiten Zorghuis Samen. Het dorp Onstwedde en in het bijzonder de buurt zijn erg betrokken. Er kan altijd een beroep op hen worden gedaan. Daarnaast worden er structureel gezamenlijke activiteiten georganiseerd.

Sinds 2024 worden de scholen, basisschool de Rank en het voortgezet onderwijs Ubbo Emmius, steeds meer betrokken en worden er ook vanuit hun initiatieven genomen om iets te kunnen betekenen voor de zorgvragers.

In 2025 zal er een zorgcoördinator aangesteld worden die ook aandacht zal besteden aan het inzetten van andere disciplines. Zij zal hier contacten mee aangaan en deze onderhouden, hierbij valt te denken aan een ergotherapeut, specialistisch verpleegkundige, etc.

3.3 Doorontwikkelagenda

Actie	Meetpunt / check
Werkgroep 'zorgen voor later' – aandacht voor betrekken van mantelzorger, naasten of het sociaal netwerk	December 2025
Zorgcoördinator aanstellen	Juli 2025
Onstwedde dementievriendelijk maken	December 2025

4. Het werk organiseren

Zorghuis Samen is een kleinschalige zorgvoorziening waar wonen, dagbesteding en logeerszorg wordt geboden. Er zijn vijftien woonplekken, waarvan vijf overbruggingskamers die gebruik maken van een gezamenlijke badkamer en 10 definitieve zit-/slaapkamers met een eigen badkamer. Vier van deze kamers zijn ook geschikt voor bewoning van echtparen. Deze kamers worden momenteel door één persoon bewoond, er wonen geen echtparen binnen Zorghuis Samen. Bij zowel wonen als dagbesteding wordt zorg geboden aan ouderen met zowel een somatische aandoening als een vorm van dementie.

Bij wonen wordt de zorg momenteel alleen geboden via Zorg in Natura. Bij de dagbesteding zijn er een klein aantal mensen die de zorg zelf organiseren via een persoonsgebonden budget.

Zorghuis Samen staat centraal in het dorp Onstwedde en is door iedereen in en rond het dorp gemakkelijk te bereiken. Er liggen folders bij de huisartsen met informatie en er worden op verzoek lezingen gegeven tijdens koffieochtenden of bijeenkomsten van bijvoorbeeld de PCOB. Ook organiseren wij activiteiten met stichting Welstad, zoals wandeltochten waarbij vrijwilligers uit het dorp komen helpen. Er is een nauwe samenwerking met de

zorgaanbieders in het dorp, zoals thuiszorgorganisaties, huisartsen en apotheken en team 290. Ook kerken en scholen zijn betrokken bij Zorghuis Samen, zo wordt er door de middelbare school in het dorp medewerking verleend aan de Nationale Pannenkoekendag en zijn er vrijwilligers vanuit de kerken die zorgvragers ophalen om mee te gaan naar kerkdiensten of andere bijeenkomsten die door hen worden georganiseerd.

In de gemeente Stadskanaal is er een sociale kaart beschikbaar. Zorghuis Samen is intensief betrokken bij overlegvormen die worden georganiseerd door gemeentes. Daarnaast is Zorghuis Samen betrokken bij een lerend netwerk waarbij meerdere kleinschalige zorgaanbieders uit de regio aangesloten zijn. In het lerend netwerk wordt door de organisaties regelmatig gesproken over de beschikbaarheid van zorgpersoneel en zijn we richting elkaar welwillend om hulp te bieden waar nodig.

4.1 Inzet van technologie waar mogelijk

De hulpmiddelen die binnen Zorghuis Samen worden gebruikt, zijn voornamelijk gericht op het ergonomisch kunnen werken. Inzet van technologie is afhankelijk van de behoefte van de zorgvrager. Alle zorgvragers hebben een bij hun passende persoonsalarmering, zo wordt er gebruikt van een polsalarmering en bewegingssensoren als iemand niet meer in staat is zelf te alarmeren om hulp in te schakelen. De sensor wordt afhankelijk van het valrisico bij het bed of de deur van de kamer gezet. Ook wordt er gebruik gemaakt van een GPS zender wanneer mensen loopdrang hebben, dit om er voor te zorgen dat de zorgvrager een hoge mate van vrijheid ervaren als zij naar buiten willen. Als er sprake is van onrust, wordt er gebruik gemaakt van een somnox kussen en een bubbelbuis. Alle inzet van hulpmiddelen en technologie wordt besproken met de zorgvrager en diens vertegenwoordiger.

4.2 Inzet van een deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag

Binnen Zorghuis Samen werken verpleegkundigen, verzorgende IG's, Helpende Zorg en Welzijn, huiskamerdiensten, medewerkers maatschappelijke zorg en ondersteunende diensten met elkaar samen. Disciplines als een fysiotherapeut, ergotherapeut, specialist ouderengeneeskunde en wondverpleegkundige worden wanneer nodig ingeschakeld en komen dan bij ons op locatie.

Elke zorgvrager heeft twee EVV-ers aan zich gekoppeld, waarbij rekening gehouden is met de deskundigheid, de kennis en ervaring. De EVV-er heeft met grote regelmaat contact met de zorgvrager, waarin deze gezien, gehoord en geholpen wordt. Waar nodig past de EVV-er het zorgplan aan. Twee keer per jaar vindt er een evaluatiegesprek plaats, indien nodig vaker. Er worden voldoende mogelijkheden geboden aan de EVV-ers om tijd en aandacht te besteden aan de zorgvragers.

De zorgcoördinator krijgt een belangrijke taak als het gaat om het signaleren en herkennen van problemen en zal hierbij gebruik maken van de PDCA methode.

4.3 Professionals en werkgevers hebben gezamenlijk de verantwoordelijkheid om kwalitatief goede zorg te borgen

Het team van Zorghuis Samen is onderverdeeld in drie afdelingen. Er is een team voor wonen, bestaande uit Verpleegkundigen, Verzorgende IG, Helpende Zorg en Welzijn en huiskamerdiensten. Deze medewerkers zijn een aanvulling op een huishouden dat met vijftien zorgvragers wordt gevormd en bieden hulp en begeleiding op gebieden waar de zorgvrager dit nodig heeft. Ook wordt er zorg gedragen voor een zinvolle invulling van de dag, dit door de taken waar mogelijk samen met de zorgvragers te doen die bij een huishouden horen, zoals bereiden van maaltijden, doen van boodschappen en het verzorgen van de was. Ook is er aandacht voor hobby's, bewegen en ontspanning.

Er is een team dagbeleving die bestaat uit een Sociaal Pedagogische Hulpverlener, Medewerker Maatschappelijke Zorg, Verzorgende IG en huiskamerbegeleider. Deze medewerkers zijn betrokken bij het vervoer van en naar de dagbeleving en dragen er zorg voor dat de zorgvragers een zinvolle invulling van de dag ervaren. Hoe hier inhoud aan wordt gegeven, is afhankelijk van de wensen en behoeften van de betreffende zorgvragers. Naast de dagbeleving en het wonen is er ook een team ondersteunende diensten. Zij zijn verantwoordelijk voor de schoonmaakwerkzaamheden binnen Zorghuis Samen en bieden ondersteuning aan de andere teams wanneer dit nodig is.

Afhankelijk van de hulpvraag worden andere disciplines ingeschakeld. Hierbij valt te denken aan Specialist Ouderengeneeskunde, wondverpleegkundige, fysiotherapeut, ergotherapeut, huisarts, diëtiste, tandarts, pedicure en kapper. Om de juiste expertise in te kunnen schakelen zijn er samenwerkingsafspraken gemaakt met eerder genoemde professionals.

4.4 Zeer kwetsbare mensen

Gezien de doelgroep en de beperkingen, is het wenselijk om binnen Zorghuis Samen de fysieke zorg te blijven bieden, waarbij het belangrijk gevonden wordt dat er voldoende tijd en aandacht is voor de individuele zorgvrager en digitale zorg te beperken tot waar het noodzakelijk is. Het onderlinge contact tussen de zorgmedewerkers en de zorgvragers wordt als heel waardevol ervaren.

4.5 Zeggenschap van mensen met een zorgvraag, mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk is belangrijk bij het nastreven van kwaliteit van bestaan

De intake die gedaan wordt door de EVV-er van de zorgvrager, vindt bij voorkeur plaats in de eigen vertrouwde omgeving, voordat de betreffende persoon in zorg komt. Daar wordt nagegaan hoe iemand zijn of haar leven leidt, wat de wensen en behoeften zijn en hoe wij daar op aan kunnen sluiten als professionals. We stimuleren hierbij dat het leven wat iemand in de thuissituatie leefde, voortgang krijgt zodra de zorgvrager wordt opgenomen in Zorghuis Samen. Ook het netwerk wordt hier in betrokken en afhankelijk van de draagkracht wordt afgesproken wat zij nog voor hun familielid kunnen betekenen.

Er wordt intensief samengewerkt met familie. Zij hebben ook inzage in het Elektronisch Cliëntendossier, even als de zorgvrager zelf als die wens en behoefte er is. De betrokken disciplines als fysiotherapeut en specialist ouderengeneeskunde hebben eveneens toegang tot het dossier van de zorgvragers. Maandelijks vindt er een overleg plaats tussen de verpleegkundige en de praktijkondersteuner van de huisarts waar de gezondheidsproblemen worden doorgenomen en een medicatiereview wordt gehouden.

4.6 Binnen een professionele samenwerking is ruimte voor professionele zeggenschap

Om alle betrokkenen te betrekken bij het ontwikkelen van het beleid, hebben we vier keer per jaar een inspraakmoment bij zowel de dagbeleving als het wonen met de zorgvragers als zijnde de cliëntenraad. Momenteel hebben we een aantal zorgvragers die in staat zouden zijn zitting te nemen in de cliëntenraad en zullen we in het jaar 2025 een andere invulling gaan geven aan de cliëntenraad als voorgaande jaren. De zorgvragers die in staat zijn zitting te nemen in de cliëntenraad, zullen daarvoor worden gevraagd en er zal op korte termijn met deze raad gepland gaan worden. Ook is er vier keer per jaar een overleg met de familieraad, bestaande uit drie leden. Vanuit alle betrokken disciplines van Zorghuis Samen is er een stuurgroep samengesteld waarmee we vier keer per jaar samenkomen om beleidzaken te bespreken. De stuurgroep heeft ook een belangrijke rol in het aangeven wat zich op de werkvloer afspeelt, waardoor problemen worden voorkomen of zo snel mogelijk worden opgelost. Op deze manier zorgen we er ook voor dat er met veel plezier en voldoening

gewerkt wordt binnen Zorghuis Samen. Er is sprake van een fijne samenwerking tussen alle disciplines, waarbij er geen sprake is van een hiërarchie. De zorgvragers van Zorghuis Samen vormen als het ware met elkaar één groot gezin, waar de medewerkers op aansluiten. De taken zijn daardoor niet alleen gericht op de zorg, maar ook op het organiseren van het huishouden.

Er is een werkgroep 'Zorgen voor later' opgezet waarbij er gekeken gaat worden welke betekenis mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk kunnen hebben, aangezien er nu snel vanuit wordt gegaan dat zodra er iemand wordt opgenomen de zorg en begeleiding volledig wordt overgenomen door de professionals. Met deze werkgroep willen we gaan onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om meer taken bij het netwerk te laten of neer te leggen.

4.7 Organisaties hebben oog voor werkplezier

Werkplezier wordt vergroot door medewerkers te laten weten dat ze gewaardeerd worden om wie ze zijn en wat ze doen. De kwaliteiten van de individuele medewerker worden volop benut door dit te koppelen aan een aandachtsgebied en het bieden van mogelijkheden om zich hierin verder te ontwikkelen. Daarnaast is er veel ruimte voor humor, worden er teamuitjes georganiseerd en krijgen de medewerkers met regelmaat een presentje als blijk van waardering.

Ook in de werkgroep 'zorgen voor later' is een speerpunt opgenomen met als hoofdvraag 'hoe zorgen we ervoor dat het werken binnen Zorghuis Samen aantrekkelijk is en blijft'.

4.8 Doorontwikkelagenda

Actie	Meetpunt / check
Cliëntenraad	April 2025
Werkgroep 'Zorgen voor later' neemt het onderwerp 'aantrekkelijkheid werken binnen Zorghuis Samen' mee	Juni 2025

5. Leren en ontwikkelen

5.1 Leren en ontwikkelen gebeurt samen en met het netwerk van de mens met een zorgvraag

Binnen Zorghuis Samen wordt er door de kwaliteitsmedewerker in samenspraak met de leidinggevende een jaarlijks scholingsprogramma opgesteld. Hierbij wordt rekening gehouden met de wettelijke eisen die gesteld worden aan de professionele standaarden, de wensen en kwaliteiten van medewerkers en de zorgvragen. In de overleggen met de cliëntenraad zal het onderwerp scholen van medewerkers ook op de agenda komen te staan, zodat deze ook inspraak hebben op welke gebieden medewerkers hun deskundigheid kunnen vergroten.

Eerder is al een poging gedaan om de dagevaluatie te implementeren. Momenteel is de aandacht hiervoor verminderd. De zorgcoördinator zal hier dit jaar weer mee aan de slag gaan, met als doel dat dit een vast terugkerend onderdeel van de dag is.

5.2 Professionals houden door scholing hun eigen bekwaamheid en ontwikkeling op peil

Zorghuis Samen is geheel transparant en deelt metingen als tevredenheidsonderzoeken, auditrapporten en punten die naar voren komen vanuit familie-, cliëntenraad en stuurgroep tijdens werkoverleggen met de medewerkers.

Binnen Zorghuis Samen is er een bekwaamheidsverklaring opgesteld. Dit is een boekje waarin alle voorbehouden en risicovolle handelingen staan. De medewerkers zijn zelf verantwoordelijk om de handelingen uit te voeren en bekwaam te blijven. De theorie wordt gevolgd middels e-learning. De praktijkscholing wordt geboden door het Mobiel Skillslab. Er zijn twee medewerkers van Zorghuis Samen die momenten aanbieden waarbij de medewerkers hun handelingen kunnen laten toetsen en aftekenen.

De vraag is of alle medewerkers zich bewust zijn aan welke professionele standaarden, richtlijnen en beroepscodes zij moeten voldoen. Dit wordt veroorzaakt doordat wordt gezien dat medewerkers in staat zijn veranderingen in gezondheidstoestand of welbevinden te signaleren, maar hier niet altijd adequaat op reageren. Met de zorgcoördinator zullen de professionele standaarden, richtlijnen en beroepscodes worden opgesteld/herzien en zal worden nagegaan op welke manier de medewerkers zich hier in kunnen ontwikkelen.

5.3 Reflecteren op doelen, werkwijze en resultaten is een belangrijk onderdeel van leren en ontwikkelen

Elk half jaar vinden er evaluatiegesprekken plaats met de zorgvragers en diens vertegenwoordigers. Daarin wordt de professionele en informele zorg, de doelen, het nakomen van afspraken en overige punten uit het individuele ondersteuningsplan besproken. Ook komt aan de orde of de zorgvrager kwaliteit van leven ervaart en of de kwaliteit van zorg op het niveau is wat zij verwachten.

De Specialist Ouderengeneeskunde komt jaarlijks zes ochtenden op locatie voor de multidisciplinaire overleggen (MDO). Er wordt een jaarplanning gemaakt zodat alle betrokkenen op tijd op de hoogte zijn van de datum waarop de zorgvrager wordt besproken. De EVV'er maakt hiervoor een agenda en uitnodiging welke zij een week voorafgaand van het MDO verstuurd naar de betrokken disciplines en vertegenwoordigers van de zorgvrager.

De reflectie betreft het thema leren en ontwikkelen en de resultaten daarvan worden jaarlijks besproken in het jaargesprek wat de leidinggevende met de individuele medewerker voert. De medewerker stelt een persoonlijk ontwikkelingsplan op, deze wordt jaarlijks besproken en aangepast waar nodig.

Afgelopen jaar is er door team dagbeleving en team wonen teamcoaching gevolgd om na te gaan welke kwaliteiten de teams bezitten en waar nog aan gewerkt en/of aangevuld zou moeten worden. Tijdens elk werkoverleg zal de teamcoaching op de agenda komen te staan waarbij er één à twee medewerkers met het team delen wat hij/zij aan de teamcoaching heeft gehad en wat de collega's daarvan in de praktijk terug kunnen zien. De opgestelde teamdoelen en het daar aan werken zal worden opgepakt door de zorgcoördinator.

5.4 Organisaties stimuleren leren en ontwikkelen

Zoals in hoofdstuk 4.6 is aangegeven werken we binnen Zorghuis Samen met een stuurgroep. De registratie in het V&VN register is in 2023 aan de orde geweest aangezien Zorghuis Samen voornemens was alle verzorgende vanaf 01-01-2024 in te schrijven in het kwaliteitsregister. De medewerkers hebben zelf aangegeven hier geen voorstander van te zijn en tevreden te zijn over het scholingsaanbod en de ontwikkelmogelijkheden binnen Zorghuis Samen. Dit onderwerp zal in de komende vergadering van de stuurgroep komen te staan om nogmaals de voor- en nadelen onder de loep te nemen.

Zorghuis Samen heeft een visie omschreven in het opleidingsplan en stelt voldoende budget beschikbaar voor het jaarlijks scholingsprogramma. Maandelijks wordt in het scholingsprogramma een scholing aangeboden. Daarnaast mogen medewerkers elk jaar een bij hen passende scholing aangeven welke in overleg gevolgd kan worden. Zes keer per jaar vindt er een interne intervisie plaats, waarbij twee medewerkers van het

team een probleem inbrengen en de intervisie volgens Balinthe wordt gevolgd. Afhankelijk van de scholingswensen en behoeften worden er andere disciplines ingezet als bijvoorbeeld Parkinson verpleegkundige of specialist wondzorg. Tijdens de dagevaluatie zal er aandacht besteedt worden aan het geven van kort-cyclische feedback, het reflecteren en het in dialoog gaan met elkaar als medewerkers.

Zorghuis Samen is aangesloten bij het lerend netwerk welke wordt ondersteund door een medewerker van Vilans. Eén keer per 8 weken komen de aangesloten organisaties roulerend bij elkaar om actuele onderwerpen, die van tevoren worden ingebracht en voorbereid door de gastorganisatie, te bespreken.

Binnen Zorghuis Samen zijn twee praktijkopleiders werkzaam. Zij zijn verantwoordelijk voor het creëren van een veilige en leerzame omgeving voor studenten en werkbegeleiders. Ook onderhouden ze contacten met het beroepsonderwijs.

5.5 Voor leren en ontwikkelen is zicht op de kwaliteit van zorg nodig: kwantitatief en kwalitatief

Tijdens de teamcoaching is er aandacht besteedt aan de feedbackloop waarbij het uitgangspunt was het verbeteren van de onderlinge communicatie. Input voor het leren en ontwikkelen binnen Zorghuis Samen wordt gehaald uit de verhalen die worden verzameld tijdens het verhalen spoor in de jaarlijkse audit en de halfjaarlijkse evaluaties. Daarnaast heeft elke EVV'er maandelijks tijd ingepland om zijn/haar taken te doen, horend bij het EVV-erschap. Hierbij zijn de persoonlijke gesprekken tussen de EVV'er en de zorgvrager erg belangrijk. Jaarlijks wordt er een tevredenheidsonderzoek afgenomen onder zorgvragers, betrokkenen en medewerkers. De informatie die hiermee wordt opgehaald, wordt gedeeld tijdens de familieavond en het groot werkoverleg. Naast het delen van de opgehaalde informatie worden ook de voorgenomen acties besproken. Input wordt ook opgehaald door de MIC- en MIM-meldingen. Maandelijks worden deze besproken tijdens het werkoverleg. Hierbij wordt ook aangegeven dat het belangrijk is om alle (bijna) incidenten te melden, om hier van te kunnen leren.

In 2025 zullen we starten met de zorgcoördinator, welke ook als taak heeft samen met de kwaliteitsmedewerker jaarlijks een interne audit af te nemen gericht op de kwaliteit van zorg en het welbevinden van zowel zorgvragers als medewerkers.

5.6 Er is aandacht voor leren en ontwikkelen bij mensen met een zorgvraag en hun naasten

Binnen de cliëntenraad wordt er gekeken naar de individuele wensen en behoeften ten aanzien van de ontwikkeling en de kwaliteiten die diegene bezit. Het voorzitterschap en de notulist worden in overleg met de leden van de cliëntenraad vastgesteld. De vergadering van de cliëntenraad ligt in handen van de zorgvragers. De leidinggevende en de kwaliteitsmedewerker zullen ondersteunen waar nodig.

5.7 Doorontwikkelagenda

Actie	Meetpunt / check
Dagevaluatie opstarten	Mei 2025
Kwaliteitsmeting zorg en welzijn	Oktober 2025
Professionele standaarden, richtlijnen en beroepscodes opstellen/herzien	November 2025
Inzicht krijgen in waar deskundigheid verbeterd zou moeten worden	November 2025

6. Inzicht in kwaliteit

6.1 Keurmerk PREZO Care

Zorghuis Samen heeft in 2024 opnieuw het keurmerk PREZO Care behaald. PREZO Care is een dialoog model waarbij verhalen uit de alledaagse praktijk worden opgehaald bij zorgvragers, hun naasten, zorgprofessionals en overige betrokkenen van Zorghuis Samen. Uit deze verhalen komen waarden, regels, dilemma's en risico's naar boven waarmee we aan de hand van de kwaliteitswijzers op een cyclische en methodische manier aan werken. Met de PREZO Care audit krijgen we inzicht hoe de zorgvragers de kwaliteit van zorg en welbevinden ervaren en horen we vanuit de doelgroep waar de verbeterpunten liggen. In het auditrapport werd verklaard door de kernauditor dat Zorghuis Samen veilige en persoonsgerichte zorg levert met oog voor waarden, regels, dilemma's en risico's. In de organisatie wordt structureel en methodisch gewerkt aan het resultaat voor de zorgvragers waarbij leren en reflecteren wordt gestimuleerd. De meeste waardering gaat uit naar het resultaat op de impactcriteria's: verandercultuur & context en impact op het resultaat voor de cliënt. Als ontwikkelpunten zijn aangegeven dat de organisatie een checklist op zou moeten stellen met criteria die bij kunnen dragen aan het monitoren van de voortgang van het proces dat het team in staat is taken en verantwoordelijkheden op zich te nemen. Ook geeft het auditteam de overweging aan de organisatie om bij afwezigheid van de eigenaren noodzakelijke autorisaties, mandaten en volmachten goed te regelen. Het auditteam roept op om, ten aanzien van het bevorderen van het leren en ontwikkelen, collegiale uitwisselingen met medewerkers van andere zorgorganisaties te faciliteren. Er wordt voorgesteld om (eventuele) risico's expliciet te benoemen per deelgebied in de zorgplannen.

6.2 Intern toezichthouder / RvC

Zorghuis Samen is in 2024 overgegaan van een eenmanszaak naar BV als rechtsvorm. Als eenmanszaak was er een intern toezichthouder, bestaande uit drie externe, onafhankelijke personen gekoppeld aan Zorghuis Samen. Hiermee komen we drie keer per jaar samen om de drie aandachtsgebieden horend bij een intern toezichthouder te bespreken. De aandachtsgebieden zijn strategisch beleid, de algemene en financiële risico's en beheers- en controlesysteem. Zorghuis Samen BV is momenteel bezig met het samenstellen van een RvC, waarmee we hopen medio april/mei 2025 een eerste overleg te kunnen hebben.

Zorghuis Samen kiest ervoor de intern toezichthouder door te laten lopen tot en met 2027. Er is dan dus een overloop tussen een intern toezichthouder en de RvC, dit om voldoende tijd te hebben om een duidelijke taak- en verantwoordelijkheidsverdeling te hebben binnen de RvC.

6.3 Verslag tevredenheidsonderzoek oktober 2024

Inleiding

Elk jaar wordt er een tevredenheidsonderzoek gehouden.

Zorgvragers diens betrokkenen, medewerkers en vrijwilligers vullen jaarlijks anoniem een uitgebreide enquête in. In dit verslag kunt u de resultaten teruglezen en welke punten van ontwikkeling en aandacht er zijn vanuit het tevredenheidsonderzoek van de zorgvragers van afdeling dagbeleving.

Bij de invulling konden zorgvragers als volgt een score aangeven:

 geeft een score aan van : 8-9-10

 geeft een score aan van : 6-7

 geeft een score aan van : 1-2-3-4-5

Afdeling dagbeleving

Respondenten: 6 (40%)

Resultaat zorgvragers van de dagbeleving in procenten

	Aantal vragen per onderdeel	Totaal antwoorden				?
Compassie	5	30	100,0	0	0	0
Uniek zijn	6	36	100,0	0	0	0
Autonomie	5	30	86,6	0	0	13,3
Zingeving	2	12	83,3	0	0	16,7
Zinnvolle tijdsbesteding	4	24	100,0	0	0	0
Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding	2	12	58,3	0	0	41,7
Wooncomfort	4	24	83,3	0	0	16,7
Verpleging	1	6	100,0	0	0	0
Kwaliteit van leven	1	6	100,0	0	0	0
Accommodatie	2	12	91,7	0	0	8,3
Medewerkers	5	30	100,0	0	0	0
Overig	1	6	100,0	0	0	0

Cijfer voor Zorghuis Samen in het algemeen: 9,8

Wat gaat goed?

‘Alles gaat goed.’ ‘Het is erg gezellig.’ ‘Het gaat heel goed.’ ‘Persoonlijke aandacht.’

Wat kan beter?

‘Niets, alles gaat goed.’

Verder

Er wordt verder niets aangegeven.

Afdeling wonen

Respondenten: 5 (50%) (in verband met overlijdens in die periode en nieuwe zorgvragers, konden er 10 zorgvragers een tevredenheidsonderzoek inleveren.

Resultaat zorgvragers van de wonen in procenten

	Aantal vragen per onderdeel	Totaal antwoorden				?
Compassie	5	25	84,0	16,0	0	0
Uniek zijn	6	30	90,0	0	0	10,0
Autonomie	5	25	68,0	8,0	0	24,0
Zingeving	2	10	90,0	0	0	10,0
Zinnvolle tijdsbesteding	4	20	95,0	5,0	0	0
Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding	2	10	100,0	0	0	0
Wooncomfort	5	25	96,0	4,0	0	0
Verpleging	1	5	60,0	40,0	0	0
Kwaliteit van leven	1	5	100,0	0	0	0
Accommodatie	2	10	100,0	0	0	0
Medewerkers	5	25	92,0	8,0	0	0
Overig	1	5	100,0	0	0	0

Cijfer voor Zorghuis Samen in het algemeen: 8,5

Wat gaat goed?

'Bijzondere aandacht als ik weer eens verdrietig ben, ik word dan even weer afgeleid.' 'Het eten is veel beter geworden.' 'Ik vind het wel best hier.' 'Alles.'

Wat kan beter?

'Ik heb niets te klagen.' 'Momenteel niets.' 'Dat iemand van de verzorging tijdens het eten aan tafel zit bij de zorgvragers om te helpen, nu zitten ze apart.' 'Duidelijkheid ontbreekt rond de organisatie van de was. Wanneer wordt wat opgehaald?'

Verder

'Zeer tevreden met de liefdevolle begeleiding.'

6.4 Verslag decubituspreventie

Er is een risicoscore ingevuld door de decubituspreventiemedewerker, waarbij de minimum score een 6 is en de maximum score 23. Hoe lager de score, hoe groter de kans op decubitus. Van de veertien zorgvragers is er twee zorgvragers die een score van 17 of lager heeft en daarmee een verhoogd risico op decubitus. Voor beide zorgvragers zijn afspraken gemaakt over de huidverzorging, welke zijn verwerkt in het zorgplan.

6.5 Terugblik jaarverslag 2023

Ten aanzien van persoonsgerichte zorg en ondersteuning zijn we in 2024 gestart met een ochtenddienst van 09:00 tot 12:00 uur die met name gericht is op het ondersteunen van het zorgteam tijdens piekmoment (09:00 tot 10:00 uur) en het aanbieden van activiteiten gericht op het welbevinden van de zorgvragers.

Er is onderzoek gedaan naar de scholing EVV-erschap. Afgezien van de hoge kosten, past het niet binnen het beleid van Zorghuis Samen om één à twee medewerkers werkzaam te laten zijn als EVV-er. Op dit moment zijn alle zorgmedewerkers EVV-ers (in een duo) van een individuele zorgvrager. Het is niet haalbaar om alle medewerkers op korte termijn de opleiding van EVV-er te laten volgen. Wel zal er gekeken worden naar cursussen waarmee de kennis ten aanzien van de taken die horen bij het EVV-erschap wordt vergroot.

In 2024 zijn alle medewerkers gevraagd 5 punten in te brengen om hospitalisatie bij zorgvragers, medewerkers en familieleden terug te dringen en/of tegen te gaan. Alle medewerkers hebben punten aangedragen waarmee een plan wordt opgesteld. De punten die zijn aangedragen zullen worden meegenomen in de korte en lange termijn doelen, wat wordt gedeeld tijdens het werkoverleg.

In 2024 is de audit HACCP binnen Zorghuis Samen afgenomen. Vanaf 2025 zullen de onderwerpen vanuit deze audit stap voor stap worden behandeld. Waar nodig worden er protocollen beschreven en/of aangepast.

Er is informatie en een demo aangevraagd van Medimo (een digitaal medicatiesysteem). Met de informatie willen we in gesprek gaan met de apothekhoudende huisartsen om te komen tot een oplossing met betrekking tot het digitaliseren van het aanreiken van medicatie. De aandachtsvelder medicatie zal samen met de leidinggevende gaan kijken, met behulp van de demo, of Medimo geschikt zou kunnen zijn.

Tijdens het jaargesprek van 2025 worden de persoonlijk ontwikkelingsplannen met iedereen persoonlijk overhandigd en besproken. De POP's zullen jaarlijks besproken worden tijdens de jaargesprekken.

Het onderwerp rapporteren heeft in 2024 meerdere keren op de agenda van het werkoverleg gestaan. Er is informatie opgehaald en door de medewerkers is er kritisch gekeken naar het rapporteren en onderling hebben ze elkaar feedback gegeven. In 2025 zal dit onder de aandacht komen van de zorgcoördinator.

In het kader van het dementievriendelijk maken van het dorp Onstwedde, is er contact geweest met de plaatselijke supermarkt, waar onze zorgvragers zo lang als mogelijk is, zelfstandig naar toe kunnen en mogen. Ook is er contact gezocht met de gemeente en hopen we een samenwerking aan te kunnen gaan om dit onderwerp op de kaart te zetten.

In 2024 is er binnen Zorghuis Samen een huiskamercafé gerealiseerd, hier wordt inmiddels volop gebruik van gemaakt.

Op zaterdag 14 maart 2026 staat de NL-doet dag gepland binnen Zorghuis Samen. De familieleden worden uitgenodigd om op deze dag de kamers van de zorgvrager (van hun eigen familielid) grondig op te ruimen. Na het opruimen zal er onder het genot van een hapje en drankje een gezellige afsluiting worden georganiseerd.

6.6 Doorontwikkelagenda

Actie	Meetpunt / check
Doff N'Donner aantrekhulp aanschaffen	Afgerond
Opbergen medicatielijsten	Afgerond
Implementatie audit HACCP	Maandelijks
Hospitalisatie medewerkers tegengaan	April 2025
Bewustzijn, reflectie en communicatie over de omgang met dilemma's vergroten	Mei 2025
Verbeterpunten audit PREZO Care	Mei 2025
Opstarten RvC	Mei 2025
Implementeren proactieve zorgplanning afronden	Mei 2025
Document opstellen ACP op kamers zorgvrager	Mei 2025
Demo Medimo	Mei 2025
Kwaliteitsmanagementsysteem updaten	Mei 2025
Cursus taken EVV-erschap	November 2025
NL-doet voor familieleden organiseren	November 2025

Zorghuis Samen