

KWALITEITSVERSLAG 2023

KLEINSCHALIG WONEN

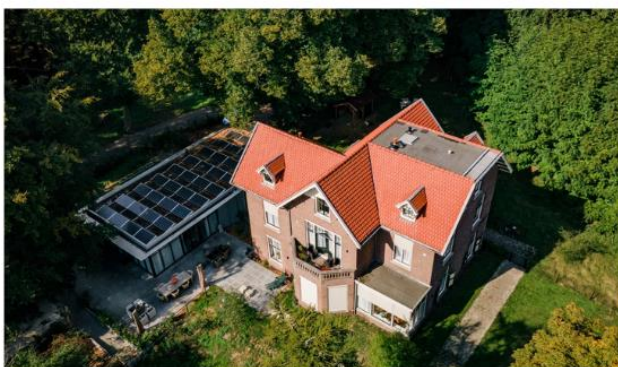
LEEFPLEZIER



LEKKER
ETEN &
DRINKEN



MUZIEK &
CREATIVITEIT



GEZELLIG
SAMEN
BEWEGEN



De ZorgSpecialist
Thuis in alle zorg

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Kwaliteit van leven	5
2.1	Missie	5
2.2	Visie op kleinschalig wonen	5
3.	Pijlers van onze visie	6
3.1	Bewegen	6
3.2	Lekker eten en drinken	6
3.3	Creatieve expressie	7
3.4	Muziek	8
4.	Leefplezier	9
5.	De bewoner kennen is essentieel	10
5.1	illi-tv	10
5.2	Qwiek.up	11
5.3	Crld (cradle)	11
6.	De denktank	12
7.	Visie op zorg: niet-medische benadering	13
7.1	Gespecialiseerde Verzorgende Psychogeriatric (GVP) odette	13
7.2	Borgen van de medische zorg	13
8.	Het Kwaliteitskader	14
8.1	Thema 1: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	14
8.2	Thema 2: Wonen en welzijn	15
8.3	Thema 3: Veiligheid	15
8.3.1	Indicatoren basisveiligheid	15
8.3.3	Meldingen agressie	19
8.4	Thema 4: Leren en verbeteren van kwaliteit	20
8.4.1	Lerend netwerk	20
8.4.2	OnderwijZ	20
8.4.3	Doorontwikkelen Lable Care	20
8.4.4	Toetsen van kwaliteit	21
8.5	Thema 5: Leiderschap, Governance en Management	22
8.5.1	Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)	22
8.5.2	Kwaliteitsverslag en kwaliteitsplan	22

8.5.3	De cliëntenraad	22
8.5.4	Raad van Commissarissen	23
8.5.5	Medewerkers binden.....	23
8.6	Thema 6: Personeelssamenstelling	24
8.7	Thema 7: Gebruik van hulpbronnen.....	24
8.7.1	Systemen.....	24
8.7.2	De gebouwde omgeving	24
8.7.3	Brandveiligheid.....	24
8.7.4	Technologische hulpbronnen.....	25
8.7.5	Domotica	25
8.8	Thema 8: Gebruik van informatie	25
8.8.1	Clientwaarderingen	25
8.8.4	Medewerkersraadpleging.....	27
9.	Tot slot.....	27

1. Inleiding

Dit kwaliteitsverslag gaat over onze zes kleinschalige woonvoorzieningen:



Villa Tromp
Ijmuiden



Villa Velsen
Ijmuiden



De HoogeBerg
Ijmuiden



Fochteloo
Castricum



Marquant
Heemskerk



Alverna Tuinkamer
Aerdenhout

In onze kleinschalige woonvoorzieningen zijn wonen en zorg gescheiden. De zorg wordt gefinancierd in de vorm van een Volledig Pakket Thuis (VPT).

Met het kwaliteitsverslag leggen wij verantwoording af over de kwaliteit van onze ondersteuning en zorg. Het verslag wordt gebruikt voor extern toezicht en biedt de basis en onderbouwing van contracten met onze stakeholders op het gebied van financiering van de zorg.



"Als ik ooit voor opname kom te staan, wil ik bij jullie, dat is één ding wat zeker is", aldus een naast van één van onze bewoners.

2. Kwaliteit van leven

Leefplezier, zingeving en een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven is het doel wat wij willen bereiken tijdens het bieden van de dagelijkse activiteiten en ondersteuning.

Om dit doel te bereiken, hebben we een missie en visie ontwikkeld die hier richting aan geven. De missie en visie lopen als een rode draad door de ondersteuning en zorg die wordt geboden in onze kleinschalig woonvoorzieningen.

2.1 Missie

De missie van De ZorgSpecialist is dat mensen zo lang mogelijk veilig thuis of net als thuis blijven wonen en zoveel mogelijk plezier in het leven houden, ook als het minder goed gaat.

Net als thuis, veiligheid en nabijheid zijn sleutelbegrippen in onze locaties. De toepassing van moderne domotica maakt het mogelijk dat mensen vrijheid ervaren en tegelijkertijd veilig wonen.

2.2 Visie op kleinschalig wonen

In onze visie op zorg staan we voor deskundige ondersteuning en zorg in een niet-medische context. De teamleden richten zich – met oog voor wat er nodig is aan persoonlijke zorg - op hetgeen het leven waardevol maakt.

Wij willen dat onze bewoners hun leven kunnen voorzetten naar eigen wens. Belangrijke aspecten hierin zijn respect, erkenning en gelijkwaardigheid tussen bewoners, naasten en medewerkers.

Onze visie heeft vier pijlers:

- sport/bewegen
- lekker eten en drinken
- creatieve expressie
- muziek

3. Pijlers van onze visie

Met de aandacht voor de wensen op het gebied van bewegen, lekker eten en drinken, creatieve expressie en muziek willen wij de levenskwaliteit van onze bewoners verhogen.

3.1 Bewegen

Op vier locaties zijn beweefaciliteiten beschikbaar voor bewoners. Onder leiding van onze sportcoaches worden de bewoners begeleid. Door deze faciliteiten ook open te stellen voor buurtbewoners ontstaat er een waardevolle en gezellige interactie tussen onze bewoners en de buurt.

Naast het bewegen in de sportruimtes bezoeken onze sportcoaches de locaties om samen met de bewoners beweefactiviteiten uit te voeren waarbij plezier voorop staat.



Met bewegen kun je de dementie niet stoppen, maar uit onderzoek blijkt dat je dementie wel kunt vertragen. Zo verbeter je met bewegen het denkvermogen, eventuele onrust of passiviteit

3.2 Lekker eten en drinken

De wensen van onze bewoners op het gebied van lekker eten en drinken is een vast onderdeel van het zorgplan.

Deze wensen staan centraal bij het opstellen van het weekmenu dat met de bewoners wordt samengesteld.

Daarnaast worden bewoners ook uitgenodigd om te helpen bij het koken of bakken. Samen koken of bakken zorgt voor Leefplezier en geeft het gevoel van 'thuis'!



”

Soms vindt iemand het prettig om in nabijheid van het koken te zijn (of aanwijzingen te geven). Samen koken, geeft het gevoel van thuis zijn. We creëren mooie momenten. We zoeken en vinden de verbinding met elkaar. We maken gebruik van de reukzintuigen en zorgen dat het eten uitnodigend wordt opgediend. En hoe fijn is het als er complimenten gemaakt worden over hoe heerlijk er gegeten is. Van de week vulde een bewoonster aan: "Jullie hebben gekookt, ik ruim af hoor, blijf lekker zitten".

Ingrid Klepper, coördinator Tuinkamer

Bij de workshops- gehouden in 2022 en 2023- werd er gebruik gemaakt van het kookboek *20x Hollandse pot in plaatjes*. Dit kookboek is op iedere locatie aanwezig. Samen met de bewoners kiezen we hier maaltijden uit. De geuren en smaken roepen herinneringen aan vroeger op.



In het kookboek zijn de recepten in plaatjes vormgegeven. Door de combinatie van foto's en tekeningen en een stapsgewijze opbouw van elk recept, kunnen de bewoners meekijken en meebelevén wat er gekookt wordt. Samen maken we van koken een aangenaam moment van de dag.

Het kookboek is uitgebreid met recepten van onze bewoners. Zo heeft een bewoner uit Suriname, met ingrediënten uit een Toko, samen met een medeweker uitgebreid Surinaams gekookt.

3.3 Creatieve expressie

Afke, onze creatieve specialist, heeft haar taken in 2023 helaas moeten beëindigen. De creatieve activiteiten worden nu opgepakt door onze eigen medewerkers tijdens de LeefPlezierDiensten.

”

Creatief bezig zijn kan een erg fijne bezigheid zijn voor onze bewoners. Voor de één is het altijd al een hobby geweest, voor een ander is het iets nieuws. Maar voor iedereen is het een moment waarop ze hun fantasie kunnen laten gaan en waar niks te raar of te gek is, gewoon lekker samen bezig zijn.

Marjolein Bijwaard, coördinator Fochtelo

3.4 Muziek

Het muzikale geheugen blijft bij mensen met dementie vaak onaangetast. Dit gegeven zien wij zeker terug bij onze eigen bewoners. Bij het horen van de 'eigen muziek' zien wij een verhoging van het welbevinden van onze bewoners.

Wij besteden hier dan ook veel aandacht aan.

”

Mijn vader kon heel goed pianospelen. Elk liedje speelde hij uit zijn hoofd, zonder bladmuziek. Door zijn dementie vergat hij veel, maar muziek kon hij zich altijd herinneren. Muziek opende de poort naar zijn geheugen.

Naaste van één van onze bewoners

”

*Wij zien dat muziek erg veel doet voor onze bewoners. Naast blij gezichten, gaan ook de 'voetjes van de vloer'.
Wij zoeken de muziek die onze bewoners mooi vinden. Zo wordt er geswingd op de toonladders van Elvis en wordt er gewalst op de klanken van André Rieu.
En dat allemaal lekker thuis, bij ons in de woonkamer.*

Brenda Meijer, coördinator Villa Velsen



Odensekoor
IJmuiden & Heemskerk

Met dirigente
Marite Durge

Start
17 oktober 2023

Dinsdag
Om de week

Tijd
13.30 - 14.30 uur

Gezellig samen zingen, genieten en herinneringen ophalen.
Voor iedereen die gezongen heeft of het leuk vindt!
Van Ramses Shaffi tot Willeke Alberti, iets voor u?
Karin van der Meij, Coördinator Odensehuis (06-15415103)

De ZorgSpecialist
Thuis in alle zorg

In oktober zijn we gestart met het Odensekoor. Hiermee willen wij de sociale contacten versterken. Het is een koor van bewoners, deelnemers van het Odensehuis en buurtbewoners. Dit sluit naadloos aan bij onze visie.

Patrick, onze huiszanger, zorgt op locatie voor de vrolijke noten.



4. Leefplezier

De vier pijlers van onze visie bieden onze bewoners veel leefplezier. Maar leefplezier op zich hebben we ook als vast onderdeel geïntegreerd in de dagelijkse werkzaamheden van onze medewerkers. Iedere dag is er aandacht voor kleine en grote geluksmomenten, individueel of in groepsverband.



Een belangrijk onderdeel van zorg aan onze bewoners is leefplezier. Of dit nu individueel is of in groepsverband. De wensen van onze bewoners staan hierin centraal. Leefplezier bestaat uit kleine of grotere aandacht momentjes voor al onze bewoners. Het is mooi om te zien wat voor positief effect dit heeft op de kwaliteit van hun leven.

Marianne Stoker, coördinator De HoogeBerg

In 2023 zijn diverse 'uitjes' georganiseerd zoals

Huis van de Toekomst -Tuincentrum De Boet- erop uit met de duofiets-
Keukenhof - koffie drinken op een terras- uit eten -visje gegeten- zwemmen
beauty middag en wandelen.

De bewoners van onze locaties kunnen ook deelnemen aan het activiteitenprogramma van het Odensehuis Ijmuiden. Het programma hiervan is steeds wisselend en de activiteiten worden professioneel begeleid. Ook mantelzorgers zijn welkom.

Zo blijven onze bewoners nieuwe mensen ontmoeten en plezier maken. In 2024 worden er ook activiteiten vanuit het Odensehuis Heemkerk georganiseerd.

ACTIVITEITENPROGRAMMA
Odensehuis | BeLEEFenIZ

April 2024

- 3 apr Noord-Hollands Archief | Haarlem
Informatiecentrum over de geschiedenis van Noord-Holland
- 10 apr Zandvoorts Museum | Zandvoort
Ontdek het kunsterfgoed en de geschiedenis van Zandvoort
- 17 apr Opbouwdagen Bloemencorso | Sassenheim
Een kijkje achter de schermen bij de opbouw van de wagenst
- 24 apr Czaar Peterhuisje | Zaandam
Een schat aan herinneringen aan de Russische tsaar Peter

Mei 2024

- 1 mei The Tulip Barn | Hillegom
Geniet tussen de bloemenvelden van vele kleurrijke tulpen!
- 8 mei Van Blanckendaell Park | Tuitjenhorn
Dierenpark met savanne, museum en een molen
- 15 mei Museum in 't Houten Huis | De Rijp
Ontdek de rijke historie van het rustieke dorp De Rijp
- 22 mei Museum Broekervelling | Broek op Langedijk
Ervaar de geschiedenis van de groentedorvaarveling
- 29 mei Bezoekerscentrum De Hoep | Castricum
Alles over het Noordhollands Duinreservaat

“ Nieuwe sociale contacten en ontmoetingen?
Samen praten en plezier maken? Doet u mee?
Karin van der Meij, vitaliteitscoach

Meer informatie: www.dezorgspecialist.nl/activiteiten

De ZorgSpecialist
Thuis in onze zorg

5. De bewoner kennen is essentieel

Om passende zorg en LeefPlezierDiensten aan te bieden, is het belangrijk de bewoner te kennen. Iedere bewoner is immers uniek! Aan het vastleggen van het levensverhaal besteden wij veel aandacht.

Een fijne manier om een bewoner te leren kennen, is om samen door een persoonlijk fotoboek te bladeren en te luisteren naar verhalen. Naast persoonlijke foto's worden ook andere middelen ingezet om het levensverhaal van de bewoner vast te leggen:

- Door met de bewoner een Doodle- Me (collage) van het leven te maken
- Met gebruik van zorginnovaties als de Illi-tv, Qwiek.up en de Crdl

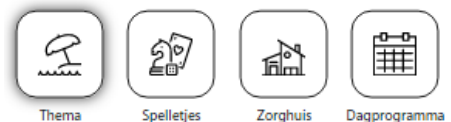
Bij De ZorgSpecialist kijken we continu welke zorginnovaties het beste passen op een locatie. De samenstelling van de bewoners, de medewerkers en de interesse van naasten zijn hierbij bepalende factoren.

5.1 illi-tv

De illi-tv is een kastje dat je eenvoudig aansluit op de tv (of beamer). Met de illi-tv kunnen er persoonlijke video's, muziek en foto's aan de bewoner worden getoond.



Naast het in beeld brengen van het levensverhaal van de bewoner biedt de illi-tv nog veel andere mogelijkheden. Denk hierbij aan thema video's, spelletjes en muziekherinneringen.



*Je kan ook levensverhalen door familie laten maken die je af kan spelen.
Of beelden van geboorte steden aanvragen. Echt heel leuk!*

Marjolein Bijwaard, coördinator Fochtelloo

5.2 Qwiek.up

Met de Qwiek.up creëren we projecties op de muur of op het plafond, ondersteund met geluid en muziek. De beelden geven afleiding, bevorderen de interactie en zorgen voor Leefplezier.

Je kunt kiezen voor verschillende belevismodules, zoals de 'lente en zomer' module. Er worden dan beelden getoond van bloemen, bijen en vlinders. Andere modules zijn bijvoorbeeld: vergeten liedjes, dierentuin, André Rieu Maastricht Vrijthof, dansen op muziek en cultuur van Nederland.

Naast kunnen zelf ook beelden toevoegen, zowel persoonlijke beelden als regionale films en video's.



Bewoner in de laatste levensfase worden hier heel rustig en ontspannen van.

5.3 Crdl (cradle)

De Crdl is een houten instrument waarmee je contact kunt maken met mensen met dementie. Het Crdl moment begint zodra twee mensen ieder een hand op de geleidende sensoren leggen en elkaar daarna op de huid aanraken. Het instrument begint dan geluid te maken, het reageert op de intensiteit van de aanraking. Iedere vorm van aanraking roept een eigen geluid en timbre op. Het ruisen van de zee, vogels of krekels. Of het klingelen van een oude tram of fietsbel.

Naast voorgeprogrammeerde geluiden kun je er ook persoonlijke geluiden aan de Crdl toevoegen. Denk aan dierengeluiden voor iemand die op een boerderij is opgegroeid. De geluiden roepen herinneringen op.



De Crdl zorgt voor verbinding met bewoners die moeite hebben met sociale interactie en communicatie. De Crdl is met name bedoeld voor bewoners die al verder zijn in hun dementieproces.

6. De denktank

Met onze denktank - een vertegenwoordiging van teamleden vanuit alle woonlocaties - worden continu ideeën uitgewisseld om invulling te geven aan onze visie en de LeefPlezierDiensten.

In de Denktank wordt steeds benadrukt dat ook de kleine momenten samen van grote invloed zijn op het welzijn van onze bewoners. De nagels lakken, krullen zetten of samen even een ommetje maken. Juist de activiteiten van alledag zijn waardevol.

In 2024 gaan we naast het invullen van de LeefPlezierDiensten het met de denktank ook hebben over zeggenschap in de zorg. Door meer zeggenschap te hebben op onderwerpen die het eigen werk raken, beogen wij het werkplezier van onze medewerkers te verhogen.



Onze medewerkers werken dagelijks aan het verhogen van het leefplezier van onze bewoners. Het eigen werkplezier vinden wij minstens zo belangrijk. Daarom wordt het onderwerp 'werkplezier' ook een vast onderdeel van de denktank.

Eveline Slenter, manager Kleinschalig Wonen

7. Visie op zorg: niet-medische benadering

Onze visie op zorg is die van een niet-medische benadering. De vier pijlers en aandacht voor Leefplezier zijn hier de voorbeelden van. Toch kan het zijn dat een bewoner gedrag vertoont die wij in eerste instantie niet begrijpen. Dan wordt de kundigheid ingeroepen van onze Gespecialiseerde Verzorgenden Psychogeriatric.

7.1 Gespecialiseerde Verzorgende Psychogeriatric (GVP) odette

Onze GVP 'ers zijn opgeleid om onbegrepen gedrag te observeren en te leren begrijpen om zo passende de interventies in te zetten. Voor het hele team vervullen zij een belangrijke rol als meedenker en adviseur.

In 2023 hebben 4 collega's de opleiding met succes afgerond. Hierdoor zijn er op dit moment 8 GVP'ers werkzaam binnen onze KSW locaties.

Door middel van intervisiebijeenkomsten is er aandacht voor leren en ontwikkelen. De opgedane expertise vanuit de praktijk wordt zo met elkaar gedeeld.

Het jaar 2024 zal nog meer in het teken staan van het profileren van de GVP'ers. Collega's moeten hen weten te vinden als het gaat om tips en advies omtrent onbegrepen gedrag of specifieke vormen van dementie. Samen met de GVP'ers wordt besproken op weke wijze we dit gaan doen.

7.2 Borgen van de medische zorg

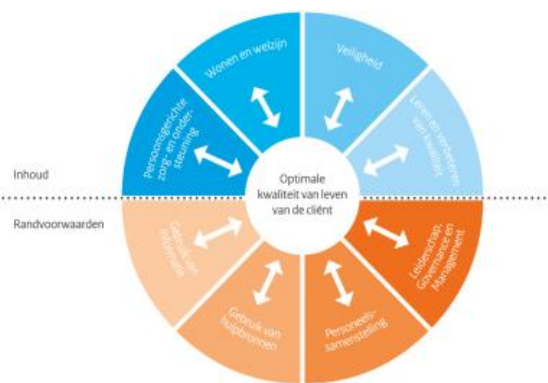
Voor onze kleinschalig woonvoorzieningen is er een verpleegkundig coördinator. Zo blijven we oog hebben voor de medische zorg. Zij komt op alle locaties en werkt op consultbasis. Hierdoor is en blijft zij op de hoogte van de verpleegkundige zorg van onze bewoners en is ze laagdrempelig bereikbaar voor het team.

De medische voorgeschiedenis van al onze bewoners wordt ook door de verpleegkundig coördinator vastgelegd onder een aparte zorgbehoefte.

De Specialist Ouderengeneeskunde bezoekt alle locaties eens in de zes weken of op afroep. Hierdoor blijft ook de medische zorg professioneel ondersteund en kan er met de SOG'er worden overlegd als na observatie en analyse van onbegrepen gedrag geen passende oplossing wordt gevonden.

8. Het Kwaliteitskader

Het kwaliteitskader verpleeghuiscare omvat 8 thema's die gerelateerd zijn aan inhoudelijke zorg, kwaliteit en veiligheid (bovenste helft cirkel) en de randvoorwaarden hiervoor (onderste helft van de cirkel).



Kwaliteit en veiligheid

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
2. Wonen en welzijn
3. Veiligheid
4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Randvoorwaarden

5. Leiderschap, governance en management
6. Personeelssamenstelling
7. Gebruik van hulbronnen
8. Gebruik van informatie

In dit hoofdstuk worden de acht thema's van het kwaliteitskader stuk voor stuk behandeld.

8.1 Thema 1: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In het digitale zorgdossier Lable Care worden de wensen en 15 zorgbehoeften van onze bewoners vastgelegd. Dit vormt een belangrijke basis voor de persoonsgerichte zorg. Er wordt hierbij rekening gehouden met de eigen regie van de bewoner met als doel dat iemand het leven kan voortzetten op de manier die als vanzelfsprekend past.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint bij het kennen iedere bewoner. We besteden daarom veel aandacht aan het vastleggen van het levensverhaal. Zie [5. De bewoner kennen is essentieel](#).



Het behouden van de eigen regie is zeker zo belangrijk als het gaat bij het proces van proactieve zorgplanning en de zorg in de laatste levensfase. Daarom worden ook deze wensen met de bewoner en diens naasten besproken en vastgelegd bij de start van de zorg of in ieder geval binnen 6 weken bij het definitief maken van het zorgplan. [Zie 8.1.3 Indicatoren basisveiligheid](#).

We hebben in 2023 extra aandacht geschonken aan het thema mondzorg. Voor corona waren er al gesprekken geweest met externen om de mondzorg op iedere locatie professioneel aan te pakken. Deze externe partij heeft na corona aangegeven zich terug te trekken. We hebben om deze reden in 2023 contact gezocht met de Hoge School In Holland, afdeling mondzorgkunde. Met hen gaan wij in 2024 de kwaliteit van de mondzorg in kaart brengen en waar nodig verbeteren. Dit door middel van de inzet van stagiaires mondzorgkunde op twee locatie en de inzet van professionals organisatiebreed. Dit wordt in 2024 verder uitgewerkt.

8.2 Thema 2: Wonen en welzijn

De zorg en begeleiding wordt 24 uur per dag, 7 dagen per week, door deskundige medewerkers geboden. Nabijheid en veiligheid vinden wij essentieel, waarbij het aansluiten bij de wensen en behoeften van de bewoners centraal staat. En dit 'net zoals thuis'.

Daarnaast vinden we het belangrijk dat ook de naasten zich thuis voelen. De naasten kunnen bijvoorbeeld naar wens meehelpen in de zorg, meegaan met uitstapjes, helpen bij het koken of mee-eten.



Familie is onmisbaar voor het welzijn van een bewoner. Zij zijn immers degene die de bewoner het beste kent en naadloos kan inspelen op de wensen van aandacht, warmte, zingeving en levensvreugde.

Marja Tiebie, Kwaliteitsmanager Kleinschalig Wonen

8.3 Thema 3: Veiligheid

Binnen onze kleinschalig woonvoorzieningen besteden we veel aandacht aan veilige en verantwoorde zorg. In de praktijk wordt er dagelijks gewerkt aan verbetering van de veiligheid. Hoe we dit doen staat hieronder uiteengezet.

8.3.1 Indicatoren basisveiligheid

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft zes thema's benoemd die belangrijk zijn voor de veilige en verantwoorde zorg:

1. Advanced Care Planning	2. Medicatieveiligheid	3. Lekker eten en drinken
4. Middelen rond vrijheid	5. Decubituspreventie	6. Continentie

Van deze zes thema's zijn zorgorganisaties verplicht er drie te meten: **Advance Care Planning**, **Medicatieveiligheid** en **Lekker eten en drinken**. Daarnaast zijn er jaarlijks twee keuzethema's verplicht te meten. Uitgangspunt hierbij is dat wij ervan kunnen leren en eventuele verbeteringen kunnen doorvoeren.

Wij hebben als keuzethema's gekozen voor:

- **Middelen rond vrijheid:** dit in het verlengde van de Wet zorg en dwang.
- **Medicatiereview** (keuzedeel van Medicatieveiligheid): met het houden van medicatiereviews kunnen we structureel verifiëren of het medicatiegebruik past bij de bewonerssituatie of dat medicatie kan worden afgebouwd of zelfs kan worden gestopt.

Advance Care Planning

We gebruiken het [ACP- formulier](#) (Advance Care Planning) om de wensen rondom behandeling en levenseinde vast te leggen. De kwaliteitsmedewerker toetst per kwartaal of van alle bewoners het formulier aanwezig is en de wensen in het elektronisch dossier Lable Care zijn vastgelegd. Indien er formulieren ontbreken of gegevens niet volledig zijn ingevuld, wordt er door de kwaliteitsmedewerker contact opgenomen met de contactverzorgende om het te completeren.

Vanuit het digitale dossier Lable Care wordt managementinformatie verkregen – de spiegelrapportage. Deze rapportage laat zien bij 98,3% van de bewoners de wensen m.b.t. levenseinde is ingevuld. Het ontbreekt bij 1 bewoner. De contactverzorgende van deze bewoner is benaderd.

Advance Care Planning	98,5 %
-----------------------	--------

Medicatieveiligheid

De kwaliteitsmedewerker monitort wekelijks de meldingen. Hierdoor kan er sneller preventieve acties ingezet kunnen worden bij zichtbare toename van medicatie-incidenten.

Op teamniveau worden medicatie-incidenten ook doorgenomen. Dit in het kader van leren en ontwikkelen. Het is een vast agendapunt voor de teamoverleggen waarbij een lid van de preventiecommissie de lead heeft.

Bespreken medicijnincidenten in teamoverleggen	100%
--	------

De preventiecommissie is een commissie waarin vertegenwoordiging aanwezig is vanuit alle locaties. Deze commissie kwam in 2023 éénmaal bij elkaar om de geregistreerde meldingen met elkaar te bespreken. Er is t.o.v. 2022 een toename te zien van het aantal medicijnincidenten (53 versus 96). Bij nadere analyse was dit gerelateerd aan de langdurige afwezigheid van twee coördinatoren en de inzet van flexwerkers, Als reactie hierop gaan we in 2024 tweemaal een bijeenkomst met de flexwerkers organiseren om zo met elkaar tips en goede adviezen te delen. Zo kunnen we continu volgen wat er goed gaat en wat er beter kan.

De bijeenkomsten van de preventiecommissie worden in 2024 vermeerderd naar driemaal per jaar. Eén in het voorjaar, één voor de zomervakantie en één in het najaar. Zo houden we elkaar scherp in het voorkomen van incidenten.

Lekker eten en drinken

De wensen op het gebied van lekker eten en drinken zijn één van de 4 pijlers van onze visie. Van al onze bewoners zijn de wensen op dit gebied vastgelegd in het persoonlijk zorgdossier. Bij het bereiden van de maaltijden wordt met deze wensen rekening gehouden.

De Spiegelrapportage laat zien dat bij 4 bewoners deze wensen nog niet zijn ingevuld. Het betreft in alle gevallen een bewoner die nog maar kort bij ons woont.

Zie 3.2 [Lekker eten en drinken](#).

Registratie wensen lekker eten en drinken

92,1%

Medicatiereview

In aanwezigheid van een apotheker, de specialist ouderengeneeskunde (SOG 'er) en de coördinator wordt jaarlijks per bewoner de medicatie doorgenomen. Insteek van de review is om te kijken of alle medicatie nog nodig, kan worden afgebouwd of kan worden gestopt.

Tussentijds is er aandacht voor het medicatiegebruik en het effect ervan door de specialist ouderengeneeskunde. Deze bezoekt eens in de 6 weken de locaties en informeert dan naar eventuele wijzigingen in medicatiegebruik. Eens per halfjaar wordt de medicatie door de SOG'er doorgenomen. De huisarts wordt in consult gevraagd wanneer hier aanleiding toe is.

In 2023 zijn op alle locaties de medicatiereviews uitgevoerd. Op één locatie is de review door de apotheek zelf geannuleerd en verzet naar begin 2024.

De resultaten van de review worden per bewoner vastgelegd in het persoonlijk dossier.

Medicatiereviews

85,1%

Middelen rondom vrijheid (Wet zorg en dwang)

De Wet zorg en dwang is goed en zorgvuldig geïmplementeerd. Hierin wordt nauw samengewerkt met de specialist ouderengeneeskunde.

Preventief wordt er alles gedaan om onvrijwillige zorg te voorkomen, onder andere:

- Het vastleggen en kennen van het levensverhaal van de bewoners;
- Het gebruik van de alternatievenbundel van Vilans: deze bundel geeft inspiratie voor passende en vrijwillige zorg aan de hand van 85 alternatieven. De bundel is een praktisch hulp- en inspiratiemiddel om de vrijheid in de zorg te vergroten;
- De ABC-methode: met deze methode wordt het onbegrepen gedrag van mensen met dementie geanalyseerd met als doel het gedrag te leren begrijpen en daarmee te verminderen of te elimineren;
- Het opstellen van een benaderingsplan door een psycholoog;
- De inzet van domotica zoals een mobiele GPS;
- Bespreken van casuïstiek met de specialist ouderengeneeskunde.

We volgen de inzet van onvrijwillige zorg nauwgezet en mocht het onverhoopt toch nodig zijn dan doen wij er alles aan om deze vorm van zorg zo snel mogelijk af te bouwen.

Uit de analyse van 2023 is te zien dat er drie vormen van onvrijwillige zorg zijn ingezet: De inzet van psychofarmaca buiten de Verenso richtlijnen en het gecamoufleerd geven van psychofarmaca, beide om onbegrepen gedrag met onrust te minimaliseren of te elimineren. Daarnaast zijn er bedekken ingezet om vallen te voorkomen. Bij alle vormen van onvrijwillige zorg was er sprake van geen verzet.

	1 ^e halfjaar 2023	2 ^e halfjaar 2023	Toegepaste vorm
Totaal aantal cliënten	67	67	
Onvrijwillige zorg toegepast in een onvoorziene situatie totaal	0	0	
Het toedienen van psychofarmaca totaal	2	1	gecamoufleerd
Het toedienen van psychofarmaca totaal	10	9	
Beperking in de bewegingsvrijheid totaal	1	1	bedhek

Analyse inzet onvrijwillige zorg 2023

Bij 3 bewoners werden zowel in het eerste als het tweede halfjaar 2 verschillende psychofarmaca ingezet.

De inzet en continuering van onvrijwillige zorg gebeurt altijd in overleg met en op initiatief van de specialist ouderengeneeskunde en wordt geëvalueerd volgens het stappenplan Wzd. Het continu toetsen van de onvrijwillige zorg op doelmatigheid, proportionaliteit, subsidiariteit en veiligheid en als laatste toetsing ook door de Wzd- functionaris, maakt dat er steeds een goede afweging wordt gemaakt voor het al dan niet inzetten, continueren of afbouwen van de onvrijwillige zorg of dat inzet van alternatieven mogelijk is.

Voor de medewerkers is een duidelijke handleiding gemaakt waarin de basis van de Wet en de bijhorende stappen van de Wet duidelijk zijn uiteengezet. De handleiding geeft tevens duidelijke instructies hoe de verschillende stappen van de Wet moeten worden vastgelegd in Label Care- het digitale zorgdossier. De handleiding is door alle medewerkers in te zien via Zupernet.

In Onderwijs (onze online leeromgeving) kunnen medewerkers een scholing volgen over de Wet. Medewerkers worden stap voor stap meegenomen in de theorie en registratie van de Wet. Deze scholing is voor alle medewerkers te volgen (vanaf niveau 2).

In 2024 wordt er scholing georganiseerd "Verdieping onbegrepen gedrag". Deze scholing wordt gegeven door onze eigen GVP'ers (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric). Deze scholing is toegankelijk voor alle zorgmedewerkers KSW. In deze scholing komen alle facetten naar voren in relatie tot onvrijwillige zorg: van preventie tot en met beëindiging van de onvrijwillige zorg.

8.3.2 Valincidenten 2023

Naast het meten van de basisindicatoren en de medicatie-incidenten, worden ook de valincidenten nauwlettend gevolgd en geregistreerd.

Ten opzichte van 2022 zien we in 2023 een afname van het aantal valincidenten:

Naam locatie	2022	2023
Alverna Tuinkamer	54	45
Fochteloo	46	46
HoogeBerg	36	57
Marquant	100	31
Villa Tromp	33	15
Villa Velsen	24	13
Eindtotaal	293	203

Een toenemende kwetsbaarheid van bewoners heeft in 2022 een toename laten zien van het aantal valincidenten. Bij een valincident wordt er naast registratie in het ECD van de bewoners ook de naasten per mail geïnformeerd. De vele mails richting de naasten ging zijn doel voorbij waardoor wij in 2023 gekozen hebben voor een andere insteek. Bij een verhoogd risico op vallen worden er met de naasten afspraken gemaakt. Risico's, oorzaak, preventieve acties, de gewenste situatie en het doel worden samen met de naasten vastgelegd in het dossier van de bewoner. Het doen van een melding en de naasten informeren per e-mail bij een valincident is dan niet meer van kracht. Een valincident wordt in dit geval wel gerapporteerd zodat we het kunnen blijven monitoren.

8.3.3 Meldingen agressie

Onder agressie verstaan we alle vormen van ongewenst of grensoverschrijdend gedrag waardoor een medewerker of een bewoner zich onveilig of bedreigd voelt.

Bij een aantal bewoners was er meerdere malen sprake van agressief gedrag. In deze gevallen zijn de SOG en psycholoog betrokken geweest.

8.3.4 Hygiëne

Hygiënisch werken is een belangrijk thema als het gaat om veilige zorg. Het hygiëne beleid – zichtbaar op ons intranet- is aangepast aan de laatste kennis en ontwikkelingen. De handhygiëne is nogmaals benadrukt inclusief het gebruik van water en zeep. Het thema handhygiëne is onderdeel geweest van een kenniscarroussel. Via de GGD hebben we gebruik kunnen maken van een UV lamp waarmee we de medewerkers duidelijk konden laten zien hoe het met de handhygiëne gesteld was voor en na het handen wassen. Dit heeft geleid tot vergroten van het bewustzijn in het hanteren van een goede handhygiëne.

Met betrekking tot de HACCP maken we gebruik van de HACCP-regels voor kleinschalig woonvoorzieningen. Deze richtlijnen worden ook doorgenomen tijdens de kookworkshop ([zie 3.2 Lekker eten en drinken](#)) met de nadruk op het bewaren van eten, het werken met rauwe producten en de gevaren van besmettingen.

Met betrekking tot de overige richtlijnen houden wij ons aan de RIVM- richtlijnen en is er te allen tijde nauwe samenwerking met de GGD.

In 2023 hebben we ons aangesloten bij MUIZ (meldpunt uitbraken infectieziekten). Met MUIZ blijven we op de hoogte waar er in de omgeving infectieziekten zijn en kunnen we inwoning van nieuwe bewoners of inzet van medewerkers - met elders ook een contract - hierop afstemmen.

8.3.5 Slikken en stikken

Na meldingen over verslikken in eten hebben we dit thema opgenomen in een kenniscarroussel. Een externe deskundige heeft tip en trucs aangereikt hoe te handelen op het moment als een bewoner zich verslikt.

8.4 Thema 4: Leren en verbeteren van kwaliteit

Leren is een doorlopend proces en vindt voornamelijk plaats in de praktijk. Maar uitwisselingen van ervaringen en werkwijzen vindt ook plaats via het lerend netwerk.

8.4.1 Lerend netwerk

Samen met WarmThuis (Zuidermeer), de King Arthur Groep (Amersfoort) en de Reigershoeve (Heemskerk) vormde De ZorgSpecialist een lerend netwerk. Na corona zijn we in 2022 weer gestart met fysieke bijeenkomsten. Na dit jaar bleef het animo voor bijeenkomsten vanuit de andere organisaties uit.

Er wordt nu gewacht wat de eisen omtrent een lerend netwerk zijn vanuit het Generieke Kompas.

8.4.2 OnderwijZ

Om de kennis van medewerkers up to date te houden en te controleren, gebruiken we ons learning managementsysteem, genaamd OnderwijZ. Dit onder de verantwoordelijkheid van de afdeling HR. Medewerkers hebben toegang tot hun persoonlijke leeromgeving met daarin hun verplichte scholingen.

Naast OnderwijZ organiseren we oom twee keer in het jaar een kenniscarroussel. Tijdens deze carroussel staan twee tot drie onderwerpen centraal gerelateerd aan de huidige praktijk.

8.4.3 Doorontwikkelen Lable Care

Sinds 2020 wordt er van Lable Care tweemaal per jaar een spiegelrapportage afgenomen. De informatie van deze rapportage is geënt op de onderwerpen van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en de verplichte indicatoren basisveiligheid.

Om de gegevens vanuit de spiegelrapportage te kunnen gebruiken voor leren en verbeteren, is het essentieel dat Lable Care juist en identiek wordt gebruikt. Via OnderwijZ volgen de medewerkers een scholing hiertoe. Medewerkers worden stap voor stap meegenomen door het systeem.

Om het juist gebruik van Lable Care te monitoren neemt de kwaliteitsmedewerker wekelijks per locatie 3 zorgplannen door. De bevindingen werden per mail kortgesloten met de contactverzorgende. Dit leverde niet altijd de gewenste resultaten op. Daarom kiezen we in 2024 voor een andere manier. De kwaliteitsmedewerker doorloopt voor een teamoverleg per locatie 3 zorgdossier en koppelt haar bevindingen terug in dit overleg. Zo blijft iedereen aangehaakt als het gaat om verbeteringen van het zorgdossier.

8.4.4 Toetsen van kwaliteit

Jaarlijks wordt er getoetst of wij voldoen aan de HKZ normen - Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Met deze toetsing – de externe audit – wordt door een onafhankelijke externe partij getoetst of onze processen doeltreffend en effectief zijn. Dit alles om ons continu te verbeteren en om certificering van de HKZ-norm te blijven hanteren.

De externe audit heeft in oktober 2023 plaatsgevonden en is goed afgerond.

Sterke punten uit het auditverslag:

- *Met het levensverhaal heeft de organisatie oog voor het bevorderen van het welzijn van de bewoners;*
- *Er wordt goed nagedacht over de inzet van alternatieven alvorens er – in samenspraak met de specialist ouderengeneeskunde- wordt overgegaan op onvrijwillige zorg;*
- *De betrokkenheid en de bezieling van de medewerkers is opvallend;*
- *Er wordt effectief gebruik gemaakt van domotica en technologie;*
- *In het kader van zeggenschap brengt de MAR zeggenschap in positie.*

8.5 Thema 5: Leiderschap, Governance en Management

Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke uitgangspunten als het gaat om goede en verantwoorde zorg. Medezeggenschap van cliënten (cliëntenraad), hun verwanten en medewerkers (MAR), advisering en beïnvloeding door professionals is hierbij van groot belang.

De ZorgSpecialist praktiseert dit als volgt:

8.5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)

Om zorgprofessionals te ondersteunen, beschikt De ZorgSpecialist over een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem. Hierin zijn onder meer beleid en werkprocessen terug te vinden.

De belangrijkste documenten in het KMS zijn toegankelijk voor medewerkers via een eigen e-mailaccount van De ZorgSpecialist met directe toegang tot het Zupernet – ons intranet. Via het Zupernet zijn ook de Vilans-protocollen toegankelijk. In deze protocollen wordt stapsgewijs beschreven hoe een verpleegkundige handeling moet worden uitgevoerd. Dit als naslagwerk voor onze zorgprofessionals.

8.5.2 Kwaliteitsverslag en kwaliteitsplan

Conform het kwaliteitskader legt De ZorgSpecialist jaarlijks vast hoe er invulling wordt gegeven aan kwaliteit van zorg. Het verslag vormt de basis voor de doelstellingen in het kwaliteitsplan van het komende jaar. Zowel het plan als het verslag worden doorgenomen met de medewerkersadviesraad en de cliëntenraad.

8.5.3 De cliëntenraad

In de cliëntenraad wordt gevraagd en ongevraagd advies geformuleerd ten aanzien van relevante onderwerpen voor onze kleinschalige woonvoorzieningen. Daarnaast wordt de cliëntenraad geïnformeerd over onderwerpen zoals de inzet van onvrijwillige zorg, de binnengekomen klachten, het zelfgekozen instrument om de tevredenheid te toetsten, het kwaliteitsplan en het kwaliteitsjaarverslag. De secretaris van de cliëntenraad maakt jaarlijks een verslag. Dit jaarverslag wordt op de website geplaatst.

De cliëntenraad heeft jaarlijks een overleg met de Raad van Commissarissen, De Raad van Bestuur en de accountant van de organisatie.

8.5.4 Medewerkers Adviesraad

In 2023 hebben we met een externe deskundige de MAR stevig neergezet binnen de organisatie. Dit krijgt een vervolg in 2024. De Medewerkers Adviesraad bestaat in 2023 uit 7 medewerkers, allen werkzaam binnen de organisatie. Alle doelgroepen waaraan wij zorg leveren zijn zo vertegenwoordigd. Ook een medewerker vanuit de kleinschalig woonvoorziening maakt deel uit van de MAR.



8.5.4 Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft geregeld overleg met de Raad van Bestuur, ook waar het gaat om de visie en inhoud van zorg en de gekozen strategie om deze te realiseren. In het eerste kwartaal van 2022 heeft het overleg plaatsgevonden.

8.5.5 Medewerkers binden

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij de organisatie, maar ook dat zij zich gewaardeerd voelen.

Zo vierden we eind maart de start van de lente met het uitdelen van bossen tulpen.



Op 12 mei, de Dag van de Zorg, kregen onze medewerkers een geluksklaver.

Een symbolisch cadeau over het wensen van veel geluk voor alle medewerkers.



Ook de jaarlijkse Kerstborrel is een vast agendapunt binnen De ZorgSpecialist. Dit jaar – wegens groot succes- wederom in de vorm van een pubquiz. Een gezellig samenzijn waarbij plezier en waardering centraal staan.



8.6 Thema 6: Personeelssamenstelling

De personeelssamenstelling ademt mee met de veranderde zorgvraag van onze bewoners. Uitgangspunt hierin is dat er voor elke bewoner altijd voldoende aandacht, toezicht en deskundigheid aanwezig is.

Eventueel kan er deskundigheid worden ingeroepen, zoals van onze verpleegkundig coördinator of iemand van ons palliatieve team.

Onze medewerkers kunnen altijd laagdrempelig andere specialisaties inroepen zoals onze specialist ouderen-geneeskunde en onze psycholoog.

Naast medewerkers in loondienst werken er ook vrijwilligers in onze kleinschalige woonvoorzieningen. Hun enthousiaste inzet bevordert het welzijn van onze bewoners door o.a. te koken of met een bewoner op stap te gaan. Een prachtige aanvulling en ondersteuning op de professionele zorg en de LeefPlezierDiensten.

Naast de aanwezigheid van voldoende personeel blijven we inzetten op leren en ontwikkelen. Dit doe wij o.a. in team overleggen en met onze aandachtsfunctionarissen - [zie 8.4. Leren en verbeteren van kwaliteit.](#)

8.7 Thema 7: Gebruik van hulpbronnen

De ZorgSpecialist maakt gebruik van hulpbronnen in het primaire proces.

8.7.1 Systemen

Voor het digitale zorgdossier wordt Lable Care gebruikt. Met Lable Care kan er worden gestuurd op de wensen en behoeften van onze bewoners. Het past bij onze niet-medische benadering in onze kleinschalige woonvoorzieningen.

8.7.2 De gebouwde omgeving

De voorzieningen in elke kleinschalige woonvoorziening zijn afgestemd op de doelgroep die daar woont. De panden worden gehuurd zodat (groot) onderhoud wordt uitgevoerd door de verhuurder. Fochteloos is eigendom van De ZorgSpecialist. In klein onderhoud wordt voorzien door drie in dienst zijnde, facilitair medewerkers.

8.7.3 Brandveiligheid

Alle kleinschalige woonvoorzieningen zijn voorzien van een brandmeldinstallatie en er wordt geschoold op bedrijfshulpverlening. Jaarlijks wordt het thema brandveiligheid geagendeerd in het teamoverleg. Een medewerker van de facilitaire dienst is beheerder BMI en verantwoordelijk voor een goed werkend brandmeldingsinstallatie, de periodieke controle en het bijhouden van het logboek. Tevens voert hij eens per jaar met de medewerkers een ontruimingsoefening uit.

8.7.4 Technologische hulpbronnen

Voor wat betreft ICT is er op de locaties een WIFI-netwerk. In 2021 zijn er zorgoproepsystemen vernieuwd en gemoderniseerd.

Op dit moment worden de privé – telefoons van de medewerkers gebruikt om foto's van eventuele wondjes te maken en deze te uploaden in het ECD van de bewoner. In 2023 wordt er gekeken om de telefoon van het zorgoproepsysteem hiervoor in te zetten.

8.7.5 Domotica

Om de eigen regie zoveel mogelijk te bewaren en daarbij een veilige woonomgeving te creëren, wordt er in alle kleinschalige woonvoorzieningen gebruik gemaakt van moderne domotica. Naast persoonlijke alarmering en sensoren is er nu ook de mogelijkheid om op alle kamers een camera te plaatsen om zo ondersteuning op maat te kunnen bieden. Uiteraard gebeurt dit altijd in overleg met de bewoner en/ of naaste. Deze toepassing maakt het mogelijk dat onze bewoners zich veilig voelen maar tegelijkertijd vrijheid ervaren.

8.8 Thema 8: Gebruik van informatie

Leren en ontwikkelingen doen wij niet alleen vanuit de praktijk en van het lerend netwerk, ook cliëntervaringen zijn een belangrijke bron om te kijken wat er goed gaat, maar ook wat er beter kan. We gebruiken hiervoor de waarderingen van Zorgkaart Nederland, het zelfgekozen instrument en de eindevaluaties.

8.8.1 Clientwaarderingen

Clientervaringen worden op twee verschillende manieren uitgevraagd:

- 1 Zorgkaart Nederland
- 2 Met een zelfgekozen instrument
- 3 Door middel van een eindevaluatie;

Zorgkaart Nederland

Het verzoek aan de naasten om de waardering over de geboden zorg vast te leggen via Zorgkaart Nederland, heeft geen resultaten opgeleverd. In 2024 wordt dit weer actief opgepakt in samenwerking met de afdeling communicatie: De naasten van onze bewoners ontvangen in het eerste halfjaar van 2024 van de afdeling communicatie een mail met het verzoek de waarderingen via Zorgkaart Nederland in te vullen. In het tweede halfjaar ontvangen de naasten een mail met een door ons opgestelde vragenlijst gebaseerd op de vragen van Zorgkaart Nederland.

Zelfgekozen instrument

Voor het zelfgekozen instrument hebben wij gekozen voor het ophalen van waarderingen op de volgende vragen:

- Als u een cijfer zou geven voor de begeleiding en zorg, waar zou u dan voor kiezen?
- Wat vindt u prettig en dienen wij zeker te behouden?
- Welke tips heeft u eventueel die bijdragen aan het vergroten van de kwaliteit van leven in onze kleinschalige woonplekken?

De begeleiding en zorg is gewaardeerd met een gemiddelde van een 8.7.

Er zijn mooie complimenten gegeven zoals

Warme zorg- heldere communicatie- altijd welkom voelen- fijn plek voor mijn moeder-aandacht voor de persoonlijke wensen- 'mijn moeder vindt het geweldig hier'.....

Op een locatie mochten de puntjes op de i met betrekking tot de wasverzorging. Dit is door de coördinator opgepakt. Ook is naar aanleiding van de uitkomsten aan enkele naasten uitleg gegeven dat voor mensen met dementie activiteiten niet altijd groot hoeven en kunnen zijn. Activiteiten worden altijd afgestemd op de wensen van de bewoner en de fase van het dementie waarin de bewoner zich bevindt.

Eindevaluatie

Het eindevaluatieformulier wordt naar de naasten verstuurd na het beëindigen van de zorg.

Na het beëindigen van de zorg, ontvangen de vertegenwoordigers van de bewoners een eindevaluatie. Op de vraag in hoeverre men De ZorgSpecialist zou aanbevelen aan vrienden of kennissen, is een gemiddeld cijfer gegeven van een 9,2.



We zijn heel blij dat onze vader het laatste half jaar van zijn leven bij jullie heeft kunnen wonen. De sfeer was goed en wij volden ons altijd welkom

8.8.4 Medewerkersraadpleging

Er mees recente medewerkersraadpleging is in 2022 geweest. De geplande raadpleging voor 2023 is op advies van de Medewerkers Adviesraad (MAR) uitgesteld. De MAR wilde de medewerkersraadpleging zelf doornemen en eventueel vragen aanpassing vanuit de eigen ervaring. De Medewerkersraadpleging staat nu gepland voor 2024.

9. Tot slot

De acties die voortvloeien vanuit het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag worden vastgelegd in een werkplan. Dit plan wordt iedere maand geëvalueerd met de directie, de managers Kleinschalig wonen, de kwaliteitsmanager en kwaliteitsmedewerker.