



Kwaliteitsjaarverslag 2023

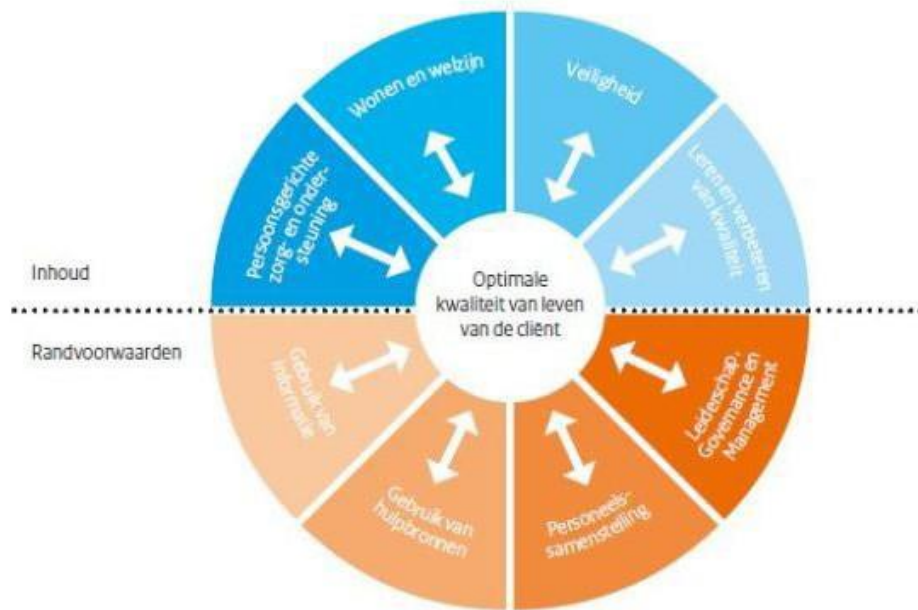
## INHOUDSOPGAVE

<b>HOOFDSTUK 1 INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>HOOFDSTUK 2 PROFIEL ZORGORGANISATIE</b>	<b>4</b>
<b>HOOFDSTUK 3 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING</b>	<b>5</b>
<b>HOOFDSTUK 4 WONEN EN WELZIJN</b>	<b>7</b>
<b>HOOFDSTUK 5 VEILIGHEID</b>	<b>9</b>
<b>HOOFDSTUK 6 LEREN EN ONTWIKKELEN</b>	<b>11</b>
<b>HOOFDSTUK 7 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT</b>	<b>13</b>
<b>HOOFDSTUK 8 PERSONEELSSAMENSTELLING</b>	<b>14</b>
<b>HOOFDSTUK 9 HULPBRONNEN, OMGEVING EN CONTEXT EN INFORMATIE</b>	<b>16</b>

## Hoofdstuk 1 Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van De Zorgheimer B.V.. Dit kwaliteitsplan is gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorgen en geeft weer op welke manier wij zorg, begeleiding en ondersteuning bieden aan onze bewoners. Er wordt zowel interne als externe verantwoording afgelegd over het gevoerde kwaliteitsbeleid aan de hand van de acht thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit doen we passend bij onze eigen missie en visie, onze strategische koers.

Het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg geeft met het onderstaande figuur de acht thema's weer die concrete invulling geven aan het kader.



Figuur 1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg

## Hoofdstuk 2 Profiel zorgorganisatie

De Zorgheimer bevindt zich op een schitterende locatie in het Zeeuwse eiland Schouwen- Duiveland, nabij het dorp Ouwkerk. Hier is veel rust, ruimte, veel natuur met prachtige vergezichten over de omliggende landerijen. Het geheel beslaat maar liefst 9.000 m<sup>2</sup> grond en is omgeven door groen aan een doodlopende weg. Het is kleinschalig van opzet en biedt een huiselijke, gezellige en liefdevolle leefomgeving met 24-uurs zorg aan mensen met een (beginnende) vorm van dementie.

### 2.1 Missie

Zorg en ondersteuning bieden die past en aansluit bij wat belangrijk is in het leven van de bewoner. Het streven is dat bewoners binnen hun eigen mogelijkheden een eigen leven kunnen leiden zoals zij dat willen. Dit betekent meegaan met de veranderende zorgvraag, waarbij de regie voor zover mogelijk bij de bewoner zelf blijft. Hierbij vormt bevordering of tenminste behoud van zelfredzaamheid van de bewoner het uitgangspunt. De zorg en ondersteuning is individueel en op maat, op alle niveaus en afhankelijk van de hulpvraag. Dit doen we samen met het netwerk van de bewoner, zoals de mantelzorger, de zorgmedewerkers, vrijwilligers en de ketenpartners.

### 2.2 Visie

‘Kwaliteitszorg voor mensen door mensen’.

De essentie van onze visie is dat iedere bewoner, maar ook iedere medewerker, een uniek individu is met eigen normen en waarden, eigen wensen, eigen voorkeuren en eigen behoeften, of kortom met een eigen leven(swijze). Kwaliteitszorg gaat bij ons dan ook veel verder dan alleen de kwaliteit van de geleverde zorg en ondersteuning. Kwaliteitszorg heeft vooral ook betrekking op verbetering of in ieder geval behoud van de kwaliteit van leven van de bewoner, als gevolg en met behulp van de geleverde zorg en ondersteuning ongeacht de fase waarin de bewoner zich bevindt. Maar kwaliteitszorg heeft ook betrekking op voldoende en deskundig personeel dat veel werkplezier ervaart en voldoening haalt uit zijn werk. Er is een holistisch kijk op het bieden van wonen en zorg voor mensen met dementie en stoelt op drie pijlers:

- 1) De zelfredzaamheid van de bewoners stimuleren en bevorderen, door;
- 2) Het toepassen van de montessori methode voor senioren;
- 3) Zorginnovaties en ontwikkelingen implementeren.

### 2.3 Kernwaarden

Warme familiezorg: Bij warme familiezorg ligt de nadruk op beleving en niet op of genezing of herstel. Wij zetten ons in om iedere bewoner individuele en liefdevolle zorg te bieden. Herkenbaarheid, huiselijkheid, vrijheid en nabijheid staan bij ons hoog in het vaandel.

Persoonlijke aandacht: Goede dementiezorg kan alleen maar gespecialiseerde zorg zijn omdat bij iedere persoon de ziekte zich anders ontwikkelt. Individueel. Één op één, daar is tijd, aandacht en ruimte voor nodig. Omdat wij een kleinschalige opzet hebben kunnen wij de zorg bieden waar wij in geloven.

Duurzaam: In de relatie met de bewoner en zijn of haar ontwikkeling. In de relatie met de medewerkers. Maar ook duurzaam voor wat betreft het gebruik van hulpbronnen en infrastructuur. De Zorgheimer heeft de ambitie een bijdrage te leveren toekomstbestendige ouderenzorg.

Samen verder: Goede zorg en ondersteuning vraagt om goede samenwerking en kennisdeling op verschillende niveaus. Tussen zorgverleners rondom de bewoner, maar ook tussen partijen op regionaal en op landelijk niveau.

## Hoofdstuk 3 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

### Compassie

Om ervoor te zorgen dat bewoner een prettige overgang tussen thuis en onze woonlocatie ervaart hebben we het proces warm welkom nieuwe bewoner vastgesteld. Wanneer er een aanmelding is, wordt indien mogelijk een afspraak thuis bij de bewoner om de reis van kennismaking te beginnen. Tijdens dit kennismakingsgesprek wordt de zorgvraag geïnventariseerd en wordt gekeken of De Zorgheimer een geschikte en/ of passende instelling is. Voordat de opname daadwerkelijk plaatsvindt, wordt er een intakegesprek gehouden met de bewoner en vertegenwoordiger. Tijdens dit gesprek wordt er al een blik geworpen op het levensverhaal van de bewoner en kennis verkregen ten aanzien van de wensen, voorkeuren en gewoonten. Deze informatie en voorkennis kan al gedeeld worden voor de verhuizing. Doordat er dan al een eerste contact ontstaat, kan op de dag van de verhuizing een warme welkom plaatsvinden.

### Uniek Zijn

Goede dementiezorg kan alleen maar gespecialiseerde zorg zijn omdat bij iedere persoon de ziekte zich anders ontwikkelt. Individueel. Één op één, daar is tijd, aandacht en ruimte voor nodig. Omdat wij een kleinschalige opzet hebben kunnen wij de zorg bieden waar wij in geloven. Iedere bewoner, maar ook iedere medewerker is een uniek. Er wordt rekening gehouden met de normen en waarden, eigen wensen, eigen voorkeuren en eigen behoeften of kortom met een eigen leven(swijze) van iedere bewoner.

Kwaliteitszorg gaat bij ons dan ook veel verder dan alleen de kwaliteit van de geleverde zorg en ondersteuning. Kwaliteitszorg heeft vooral ook betrekking op verbetering of in ieder geval behoud van de kwaliteit van leven van de bewoner als gevolg en met behulp van de geleverde zorg en ondersteuning ongeacht de fase waarin de bewoner zich bevindt.

Onze bewoners hebben veel meer vrijheid en ruimte dan in reguliere instellingen en zijn vrij zijn om te doen waar ze zin in hebben of te gaan waar ze willen. In de belevingstuin is veel te beleven en te ontdekken. De omgeving is zo ingericht dat de bewoners zich binnen en buiten veilig vrijuit kunnen bewegen.

De zorgverlener kan bij het volgen van professionele richtlijnen en standaarden een goede afweging maken in het licht van de persoonlijke situatie en wensen van de bewoner. Iedere bewoner heeft een contactverzorgende die als hoofdtaak 'het als beste leren kennen van de bewoner' heeft. De contactverzorgende fungeert als eerste contactpersoon voor de bewoner en zijn/haar naasten.

### Autonomie

Eén van de speerpunten van onze speerpunten is: 'Wij kennen onze bewoners'. Dit vormt ook de basis van de persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Iedere bewoner, maar ook iedere medewerker is een unieke individu met eigen normen en waarden, eigen wensen, eigen voorkeuren en eigen behoeften of kortom met een eigen leven(swijze), ook bij zorg in de laatste levensfase. Bewoners worden aangezet tot zelf leven, door beleving, beweging en passende activiteiten

De eigen keuze van de bewoner is bepalend, tenzij deze keuze ernstig nadeel tot gevolg heeft. Met de bewoner en vertegenwoordiger worden er daarom afspraken gemaakt ten aanzien van bewust te nemen risico's waarbij het risico wordt afgezet tegen de kwaliteit van leven.

Door middel van de *Montessori methode voor dementie* willen we onze bewoners stimuleren om hun vaardigheden te behouden en om de vaardigheden die ze dreigen te verliezen te stimuleren danwel om opnieuw aan te leren. De Montessori methode is een manier van zorg voor mensen met dementie die rekening houdt met hun *zelfstandigheid en waardigheid*. Maria Montessori zegt: " Alles wat je in mijn plaats doet, dat neem je van mij af". De Montessori- methode gaat uit van de sterktes van mensen, behoud van vaardigheden en het leervermogen. Alle medewerkers zullen verder getraind worden om zich deze manier van werken eigen te maken.



### **Samen beslissen**

Iedere bewoner beschikt binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan en uiterlijk zes weken – na start van de zorg – over een definitief zorgleefplan. Het zorgleefplan is maatwerk en wordt door het multidisciplinaire behandel- en zorgteam in samenspraak met de bewoner en vertegenwoordiger opgesteld en bestaat tenminste uit:

- Het levensverhaal
- De afspraken en wensen ten aanzien van het levenseinde
- Doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning

Het evalueren van de zorgleefplannen gebeurt in principe minimaal tweemaal per jaar. Bij dit overleg zijn de bewoner en/of vertegenwoordiger, contactverzorgende en behandelaren zoveel mogelijk aanwezig.

Het bewaken van de zorgdoelen worden naast de periodieke evaluaties bevorderd door aan iedere bewoner een contactverzorgende toe te kennen. Zij ontwikkelen een band met de bewoner en rapporteren de zorg dagelijks aan de hand van de doelen die gekoppeld zijn aan de Omaha aanleiding en het zorgleefplan.

Vertegenwoordigers, familie en mantelzorgers kunnen via CarenZorgt hun digitale dossier inzien, rapportages lezen en het zorgplan ondertekenen. CarenZorgt helpt informatie te delen en afspraken te plannen. Er wordt continu gewerkt aan de doorontwikkeling van het ECD, waarbij de focus ligt op het standaardisatie en vereenvoudiging om het methodisch en multidisciplinair werken verder te bevorderen.

### **Wet Zorg en Dwang**

In samenwerking met LSR worden er drie keer per jaar een bijeenkomst georganiseerd voor de bewoners en mantelzorgers waarin WZD vraagstukken worden besproken. LSR is de WZD vraagbaak voor de bewoners en mantelzorgers.

Bij het toepassen van WZD vraagstukken worden ketenpartners en mantelzorger en de zorgverleners betrokken. Inzet is om het toegepaste WZD toepassing als laatste redmiddel te gebruiken.

## Hoofdstuk 4 Wonen en welzijn

### 4.1 ZINGEVING

De bewoners worden begeleid vanuit een visie die gericht is op welbevinden en wonen in plaats van het medisch georiënteerd model. Hierbij proberen wij rekening te houden met de verschillende componenten die van invloed zijn op de kwaliteit van leven en het ervaren welzijn. In het doen en laten wordt er stil gestaan bij en aandacht geschonken aan de specifieke levens – en zingevingsvragen.

De medewerkers en in het bijzonder de contactverzorgenden hebben structureel aandacht voor specifieke vragen. Als een bewoner het wenselijk vindt schakelen zij de juiste disciplines of geestelijke verzorging in.

### 4.2 ZINVOLLE TIJDSBESTEDING

In 2023 is gewerkt aan verdere integratie van dagbesteding. De focus is verlegd naar de individuele bewoner en zijn behoeften, hetgeen betekent een verschuiving van groepsgericht aanbod naar meer persoonsgerichte invulling. De bewoners voeren activiteiten uit die aansluiten bij hun interesses en hun belevingswereld en kunnen meedoen met groepsactiviteiten als ze dat willen. Per dag wordt aangesloten op de wens van de bewoner als het gaat over zinvolle invulling van de dag. De bewoner bepaalt wat zinvol is voor hem of haar. Zo is er een bewoner die er heel erg van houdt om in de tuin bezig te zijn. Een andere bewoner vindt het leuk om te wandelen en een ander vindt het leuk om te lezen. Veel van de activiteiten liggen echter toch in de dagelijkse huishoudelijke taken, zoals koffie zetten, maaltijden voorbereiden, afwassen, tafels dekken en was ophangen. Ook worden onze bewoners, indien gewenst, wekelijks begeleid naar de kerkdiensten.

#### **Aandachtspunten bij het bepalen van de activiteiten:**

- Rekening houden met de soorten dementie
- Rekening houden met de stadia van dementie
- Structureel observeren van de bewoners om zondig activiteiten aan te passen.
- Belevingswereld en geluk van de bewoner staat centraal.

### 4.3 FAMILIEPARTICIPATIE EN INZET VRIJWILLIGERS

Bij familieparticipatie en de inzet van vrijwilligers gaat het wat ons betreft om de ruimte die gegeven wordt aan de rol van mantelzorgers en over de inzet van vrijwilligers. Zij vervullen een onmisbare rol in het welzijn van bewoners maar zijn nog niet altijd een vanzelfsprekende samenwerkingspartner. Daarnaast zijn vrijwilligers belangrijk voor de begeleiding bij uitjes, koken, wandelen of andere creatieve activiteiten. De continuïteit van de groep vrijwilligers vraagt voortdurend aandacht.

Gelukkig zien we een toename van het aantal vrijwilligers, dit is gerealiseerd door de aandachtsvelder vrijwilligers. Het vrijwilligersbeleid is met succes geïmplementeerd. In 2024 gaan we verder werken aan het werven van nieuwe vrijwilligers en de integratie en binding. Goede communicatie en samenwerking vormt de basis.

Door Caren Zorgt beter in te zetten hopen we de participatie meer te bevorderen. Om de vrijwilligers goed toe te rusten voor hun taken zullen ze in eerste instantie ook een scholing krijgen voor het omgaan met dementie. Hiervoor zal onder andere gebruik worden gemaakt van de seminars van CZ en de online training van Samen dementievriendelijk. Daarnaast zullen we ook onze mantelzorgers proberen zoveel mogelijk te ondersteunen.

### 4.4 SCHOON EN VERZORGD LICHAAM PLUS VERZORGDE KLEDING

Een schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding is één van de basisbehoeften van een mens. Hierin zijn de wensen en behoeften van de bewoner leidend. In het zorgleefplan worden samen met de bewoner en vertegenwoordiger vastgelegd wat de wensen en behoeften zijn ten aanzien van persoonlijke verzorging.

#### **4.5 WOONCOMFORT**

Een schone en veilige woon- en leefomgeving, goede maaltijden en verzorgde was verhogen -naast persoonsgerichte zorg- het wooncomfort van bewoners. Bewoners kunnen naar eigen wens persoonlijke verzorging van lichaam en kleding ontvangen (bed, bad, toiletgang, haar, kledingkeuze e.d.). Tijdens de zorgleefplangesprekken worden de wensen geëvalueerd en vastgelegd in het zorgleefplan. Samen met de kwaliteitsverpleegkundige wordt er verder gewerkt aan het dagoverzicht in ONS/Nedap.

#### **4.6 MAALTIJDEN**

De maaltijden zijn de belangrijkste genietmomenten van onze bewoners. De eetsituatie is nog meer afgestemd op de behoefte van de bewoners. De bewoner ervaart een smakelijke maaltijd en heeft regie in het bepalen van de maaltijd. De keuze voor maaltijden wordt bepaald door gesprekken met de bewoners, er worden periodiek vragenlijsten afgenomen. Ook heeft het gebruik van de moestuin en kas een belangrijke bijdrage geleverd aan de kwaliteit en beleving bij de maaltijden. Voorkeuren en bijzonderheden met betrekking tot eten en drinken, zoals diëten, allergieën en slikproblemen, worden vastgelegd in het zorgleefplan. Vanuit onze lange-termijn huisvestings- en onderhoudsplannen blijven we werken aan het optimaliseren van het wooncomfort van bewoners.



## Hoofdstuk 5 Veiligheid

Voor het jaar 2023 zijn door De Zorgheimer metingen verricht voor de volgende vijf indicatoren:

- Medicatieveiligheid:  
Bespreken medicatiefouten in het team
- Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen: Werken aan vrijheidsbevordering
- Advance Care Planning:  
Gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde
- Continentie  
Plan voor zorg rondom de toiletgang
- Aandacht voor eten en drinken Voedselvoorkeuren  
In 2023 hebben meerdere activiteiten bijgedragen aan het sturen, monitoren en verbeteren op de veiligheid en verantwoorde zorg. Er is een toetsing van op de volledigheid en actualiteit en is o.a. gekeken naar:
- Aanwezigheid en volledigheid van de benodigde documentatie
- MiC meldingen
- ADL kaart
- Het MDO verslag
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- Advanced Care
- Levensverhaal
- Contactpersonen

### 5.1 MEDICATIEVEILIGHEID

Wij werken met een vaste apotheekhoudende huisarts die de medicatie voorschrijft en tevens ook levert. Er worden periodiek interne audits gehouden ten aanzien van medicatieveiligheid. De medicatie app is nu gekoppeld aan ONS en er wordt digitaal afgetekend. Wat betreft de bespreking van medicatiefouten in het team is er een procedure opgesteld voor het melden van incidenten. Er is een MIC-commissie ingesteld die per kwartaal bijeenkomt om de incidenten te analyseren en vervolgens te bespreken tijdens de teamoverleggen. De analyse van incidenten wordt gebruikt als input om tot verbetermaatregelen te komen.

### 5.2 DECUBITUSPREVENTIE

De huid van de bewoner wordt tijdens de persoonlijke verzorging gemonitord op decubitus d.m.v. risicosignalering. Indien nodig wordt er een decubitusmatras gebruikt. Er zijn verpleegkundigen werkzaam met aandachtsgebied wondzorg.

### 5.3 GEMOTIVEERD GEBRUIK VAN VRIJHEIDSBEPERKENDE MAATREGELEN

Vanuit de missie en visie van De Zorgheimer, het streven dat bewoners binnen hun eigen mogelijkheden hun eigen leven kunnen leiden zoals zij dat willen, zijn wij zeer terughoudend met het toepassen van onvrijwillige zorg. Het doel is de kwaliteit van leven van de bewoner en niet het uitbannen van alle risico's op mogelijk nadeel. Dit betekent dat wij samen met de bewoner en vertegenwoordiger soms 'bewuste risico's' nemen. Deze risico's nemen we op in het zorgplan. Dit betekent ook dat onze bewoners als onderdeel van de bewust genomen risico's vrij zijn om naar buiten te gaan.

Wanneer zich toch een situatie voordoet waarin we een vrijheidsbeperkende maatregel moeten toepassen hopen we dit te doen met de instemming van de bewoner. Mocht de bewoner en/ of vertegenwoordiger zich verzetten en als er geen alternatieven zijn, dienen we het Wzd-stappenplan te doorlopen. Hier lopen we echter tegen het feit aan dat we als De Zorgheimer geen Wzd- functionaris kunnen vinden en de Wzd hierdoor niet volledig kunnen implementeren.

#### **5.4 BRANDVEILIGHEID EN AANWEZIGHEID CALAMITEITENPLANNEN**

Voor de veiligheid van onze bewoners en medewerkers is het belangrijk goed voorbereid te zijn op eventuele calamiteiten, incidenten en rampen. In 2023 heeft de jaarlijkse BHV-herhaaltraining en ontruimingsoefening plaatsgevonden en alle hulpmiddelen zijn conform eis gecontroleerd en gekalibreerd of vervangen.

#### **5.5 ETEN EN DRINKEN**

Binnen De Zorgheimer wordt gewerkt volgens de richtlijnen van de HACCP; via de werkwijze 'Veilig Voedsel'. Door middel van periodieke voedsel audits wordt toegezien op naleving van de HACCP normen. Met de implementatie en gebruik van de Hygiëncodeonline willen we dit efficiënter doen. Hygiëncodeonline is een online HACCP-software waarmee het registeren, bijhouden en handhaven van de regels eenvoudiger en inzichtelijker wordt.

#### **5.6 INFECTIEPREVENTIE**

Het voorkomen van infecties blijft een belangrijk speerpunt. Ook in 2024 blijft de focus op handhygiëne. Door het gebruik van de Hygiëncodeonline en bewustwording binnen het team willen we de kans op besmettingen verkleinen. De preventiemedewerker volgt de richtlijnen van RI&E. Er is een overeenkomst afgesloten met ZorgRie, dit is het branche-erkende RI&E-instrument voor zorgorganisaties.

#### **5.7 INCONTINENTIE**

Er is een incontinentie aandachtsvelder aangesteld binnen het team voor een betere aansluiting tussen de behoeftes, bestellingen, monitoring en kwaliteitsbewaking.

## Hoofdstuk 6 Leren en ontwikkelen

Goede zorg en ondersteuning vraagt om goede samenwerking en kennisdeling op verschillende niveaus. Tussen zorgverleners rondom de bewoner, maar ook tussen partijen op regionaal en op landelijk niveau. Het is van groot belang om een lerend werkklimaat binnen De Zorgheimer te faciliteren en stimuleren. Zo kunnen we optimale en kwalitatieve zorg aan onze bewoners blijven bieden en verder te leren en verbeteren aan het kwaliteitsbewustzijn.

### 6.1 LEREN VAN EN IN PRAKTIJK

Binnen De Zorgheimer heerst een open cultuur waarin leren en verbeteren vanzelfsprekend is. Naast het feit dat de dienstdoende zorgverleners van elkaar leren, worden er hiervoor nog twee platforms gebruikt: het beveiligde medewerkersportaal van Ons en de maandelijkse teamoverleggen. Incidenten, specifieke zaken ten aanzien van bewoners, maar ook organisatorische zaken worden tijdens het teamoverleg besproken. Daarnaast zijn er aandachtsvelders aangesteld, zodat de zorgverleners hun expertise verder kunnen verdiepen danwel nieuwe expertise kunnen opdoen.

### 6.2 LEREN VAN ELKAAR

De Zorgheimer is aangesloten bij de kennisplatform Kenniz, dit is een lerend netwerk voor kleinschalige zorginstellingen. Ook is De Zorgheimer lid van de branchevereniging SPOT.

### 6.3 KWALITEITSVERPLEEGKUNDIGE

Tijdens het herzien van de rollen binnen De Zorgheimer is er de wens ontstaan om in te zetten op een ondersteunende/coachende rol een HBO kwaliteitsverpleegkundige. De gedachte achter deze rol is het op de werkvloer ondersteunen en coachen van de medewerkers in de uitvoerende rollen als het gaat om kwaliteit van zorg.

### 6.4 KWALITEITSPLAN

Het kwaliteitsplan vormt een onlosmakelijk onderdeel van de strategie van De Zorgheimer.

### 7.5 KWALITEITSVERSLAG

Het kwaliteitsverslag is opgesteld op basis van de gestelde eisen in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit verslag zal jaarlijks uiterlijk op 1 juli worden gepubliceerd op de website en aangeboden worden aan de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

### 6.6 OPENBAARHEID EN TRANSPARANTIE

De jaarlijkse kwaliteitsverslagen worden gepubliceerd op de website van De Zorgheimer.

### 6.7 INTERNE AUDITS

Het uitvoeren van (interne) audits is een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem. In ONS is een audit uitgevoerd op het zorgplan en de werking van het MDO. De voornaamste verbeterpunten zijn gelegen in het rapporteren en evalueren van de doelen in het zorgplan. De kwaliteitsverpleegkundige zal de medewerkers hierin begeleiden en coachen.

### 6.8 KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

De Zorgheimer heeft het kwaliteitsmanagementsysteem is opgebouwd aan de hand van het HKZ certificatieschema Zorg & Welzijn. Het kwaliteitssysteem wordt verder ontwikkeld middels de verdere implementatie van het PDCA-cyclus zodat methodisch gewerkt wordt aan kwaliteit en veiligheid.

### 6.9 MELDING INCIDENTEN CLIËNTEN (MIC)

De MIC-commissie bespreekt structureel de incidenten met de kwaliteitsverpleegkundige. Ook is er in 2023 het beleid 'Zo leer je van incidenten melden' opgesteld waarin is beschreven wie welke rol heeft bij een Melding Incident Cliënt (MIC) en de afhandeling daarvan.

In 2023 zijn in totaal 19 incidenten gemeld waarvan 13 valincidenten en 7 medicatie incidenten en 1 agressie. Met de digitale medicatie aftekenlijst van Nedap is de medicatie incidenten verminderd.

### 6.10 MEDEWERKERSTEVREDENHEID

De ervaringen van medewerkers worden gemeten met medewerker tevredenheidsonderzoeken. Het raadplegen van medewerkers levert waardevolle informatie op om de kwaliteit van de leer- en werkomgeving te evalueren. Zo kan er een beter beeld gevormd worden over hoe medewerkers in de organisatie staan (tevredenheid, betrokkenheid, motivatie, loyaliteit) en draagt bij aan het bijsturen en aanpassen van de werkprocessen en uitvoering.

### 6.11 INTERNE EN EXTERNE KLACHTEN

Er zijn in 2023 geen klachten gemeld bij de directie, de onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of de geschillencommissie.

### 6.12 CLIËNTERVARINGEN

Ieder jaar worden de bewoners en/of hun contactpersonen uitgenodigd om deel te nemen aan een tevredenheidsonderzoek. Daarnaast worden er periodiek vanuit Nedap een tevredenheidsonderzoek (Meting cliëntenervaring) afgenomen. Bewoners en hun verwanten hebben een vragenlijst ingevuld. De vragenlijst betrof vragen over de tevredenheid over het woonhuis en de zorg die de bewoner ontvangt. Met de uitkomsten wordt gekeken wat er binnen de woonhuizen nog beter kan op het gebied van het bieden van kwalitatief goede en veilige zorg.

In onderstaande tabel worden de resultaten per onderwerp op hoofdlijnen weergegeven.

Dagbesteding	Kwaliteit van het leven	Verzorging/ verpleging	Medewerkers	Aandacht	Het woonhuis
8	8.7	8.8	8.8	8	8.5

## Hoofdstuk 7 Leiderschap, governance en management

### 7.1 GEZAMELIJKE VISIE OP KWALITEIT

Onze visie op kwaliteit is geborgd in onze ambitie 'Kwaliteitszorg voor mensen door mensen'. Kwaliteitszorg is niet mogelijk als er geen sprake is van een duurzame organisatie: een gezonde en toekomstgerichte organisatie op basis van duurzame relaties met bewoners, mantelzorgers, medewerkers en ketenpartners. Een duurzame organisatie betekent daarnaast dat er sprake is van compliance, governance, een gezonde bedrijfsvoering en een geschikt en doeltreffend kwaliteitsmanagementsysteem.

### 7.2 GOVERNANCE

De governancestructuur van De Zorgheimer wordt gevormd door de Raad van Commissarissen, de directie en de algemene vergadering. De verantwoordelijkheidsverdeling tussen de raad van commissarissen, de directie en de algemene vergadering is vastgelegd in statuten en reglementen en is conform de governancecode zorg en de geldende wettelijke bepalingen. De Raad van Commissarissen ziet toe op het volgen van de Zorgbrede Governance Code. Minimaal 4 keer per jaar bespreekt de Raad van Commissarissen de strategie en voornaamste risico's verbonden aan de activiteiten van onze organisatie. Daarnaast bestaat er een cliëntenraad en is er een Functionaris Gegevensbescherming conform de AVG.

Er wordt ingezet op een grote mate van zelfregulerend vermogen van het team. De directie en de kwaliteitsverpleegkundige zijn nauw betrokken bij de totstandkoming en het creëren van randvoorwaarden voor het leveren van verantwoorde en veilige zorg en de implementeren van de dynamische kwaliteitsontwikkelproces zoals beschreven in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De medezeggenschap van de medewerkers is georganiseerd met behulp van maandelijkse team overleggen.

## Hoofdstuk 8 Personeelssamenstelling

### 8.1 PASSENDE PERSONEELSSAMENSTELLING

Kwaliteitszorg heeft ook betrekking op voldoende en deskundig personeel dat veel werkplezier ervaart en voldoening haalt uit zijn werk. Er wordt altijd gezorgd voor voldoende, deskundig en liefdevol personeel. We streven naar de meest optimale match tussen de zorgvraag van de bewoners en inzet van medewerkers om op het juiste moment, de juiste zorg met zoveel mogelijk dezelfde gezichten te geven. Bij het aannamebeleid wordt er rekening mee gehouden dat de medewerkers kennis en ervaring hebben voor de visie van De Zorgheimer en met het werken met mensen met dementie. Om voortdurend de juiste bezetting met voldoende hierop periodiek gereflecteerd aan de hand van een aangescherpte personeelsplanningsmethodiek.

Er is een verpleegkundige die woont op het terrein en dient als achterwacht voor verpleegkundige zorg. Daarnaast is er een zorgteam dat bestaat uit een kwaliteitsverpleegkundige, Eerste Verantwoordelijk Verzorgende (EVV), verzorgenden (IG) die tevens als contactverzorgenden kunnen fungeren, helpenden en (activiteiten)begeleiders.

Functie	Aantal medewerker (11 bewoners)	FTE
Kwaliteitsverpleegkundige (niveau 6)	1	0,2
Verpleegkundige niveau 4	1	0,4
Verzorgende IG niveau 3	11	6,8
Helpende niveau 2	2	1,4
Facilitair medewerker	4	2,72
Activiteitenbegeleider (mbo niv.4)	1	0,6
Administratie	2	1,4

### 8.2 HR VISIE: ONBOARDING NIEUWE MEDEWERKER

Door in 2024 de module onboarding nieuwe medewerker verder te implementeren willen we het recruitmentproces verder professionaliseren. Door het onboardingsproces nieuwe medewerker willen we het binden en boeien van toekomstige medewerkers bevorderen.

### 8.3 OPLEIDEN EN ONTWIKKELEN

Opleiden en bijscholen is een belangrijke manier om de aansluiting met de voortdurend veranderende praktijk te blijven houden. Het is belangrijk dat persoonlijke en beroepsmatige groei van medewerkers de juiste aandacht krijgt.

Er is een strategisch opleidingsbeleid en een opleidingsplan opgesteld. Alle medewerker kunnen aanvullende cursussen en/of opleidingen volgen met aansturing van de aandachtsvelder opleidingen. Op deze manier ontstaat vraaggericht leren/gepersonaliseerd leren op maat.

### 8.4 REFLECTIE LEREN EN VERBETEREN

Periodiek worden er functioneringsgesprekken waarin competentie- en loopbaanontwikkelingen onder de loep worden genomen. Het raadplegen van medewerkers levert waardevolle informatie op om de kwaliteit van de leer- en werkomgeving te evalueren en te verbeteren. Het is belangrijk dat persoonlijke en beroepsmatige groei van medewerkers de juiste aandacht krijgt om de kennis, vaardigheden en competenties



van medewerkers, vrijwilligers en de hele organisatie op peil te houden en te versterken. Wij streven ernaar om de kwaliteit en efficiëntie te verhogen door methodisch te werken. Voor iedere nieuwe medewerker, afhankelijk van het deskundigheidsniveau, geldt in ieder geval dat de volgende E learning scholingen gevolgd moeten worden:

- Ziektebeeld dementie
- Zorgvisie De Zorgheimer
- Montessori methode voor mensen met dementie
- Het opstellen van een zorgleefplan
- Het werken met een zorgleefplan
- Adequate zorg rond levenseinde
- Omgaan met zorgdilemma's
- Methodisch werken
- 

Ook is er gestart om alle documenten onder te brengen in NMBRS. Hier is een documentmanagementsysteem, waarin al het geldende beleid, werkinstructies, formulieren e.d. geplaatst worden. Doel is om in 2024 beleid, werkinstructies en formulieren verder te integreren en optimaliseren.

## Hoofdstuk 9 Hulpbronnen, omgeving en context en informatie

### 9.1 EEN DUURZAME TOEKOMST IS EEN GEZONDE TOEKOMST

Door het effectief inzetten van de zogeheten hulpbronnen kan de kwaliteit van de zorg worden gefaciliteerd. De Zorgheimer ziet de urgentie van verduurzaming en borgt haar duurzame bedrijfsvoering door de richtlijnen van Milieuplatform Zorgsector (MPZ) en tools van Waardigheid en trots gefaseerd te implementeren door:

Verdere implementatie van het duurzaam inkoopbeleid - groter inkopen om verpakkingen te verminderen

- Duurzame schoonmaakmiddelen opvoeren tot standaard
- Plaatsen van zonnepanelen

### 9.2 GEBOUWDE OMGEVING

De hele buitenomgeving van De Zorgheimer is afgeschermd waardoor in alle vrijheid en volledig veilig gewandeld kan worden. Door de kleinschalige opzet krijgen bewoners veel persoonlijke aandacht en wordt er binnen het huis samengeleefd als een grote familie. De gemeenschappelijke woonkamer en keuken vormen het centrum van het huis waarin het kleinschalige wonen volledig tot zijn recht komt. Rondom het woonboerderij bevindt zich veel groen en een prachtige belevingstuin. De belevingstuin komt tegemoet aan 3 behoeften van mensen met dementie: zintuiglijke prikkeling, activiteiten en oriëntatie. Ook is een terras, een wandeltuin, bankjes om te rusten, een moestuin met een kas, knutselschuur, boomgaard, een volière en ander klein huisdieren.

### 9.3 MATERIALEN & HULPMIDDELEN

Het is van groot belang om materialen en hulpmiddelen in te zetten zodat bewoners en medewerkers kunnen werken volgens de wettelijke richtlijnen. Indien nodig worden hulpmiddelen via Medipoint aangeschaft. De kwaliteitsverpleegkundige en contactverzorgenden zijn aanspreekpunt voor vragen rondom alle hulpmiddelen. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor het vaststellen van de behoeften en het aanschaffen van deze materialen en hulpmiddelen.

Vilans is een belangrijke externe hulpbron. Alle medewerkers kunnen de Vilans protocollen op het gebied van voorbehouden, risicovolle en overige handelingen en van de KICKprotocollen raadplegen. Daarnaast is de beschikking over het eigen Learning Management Systeem van Spot 365 waarin verplichte, aanvullende en eigen scholingen in zijn opgenomen.

### 9.4 INNOVATIE

De Zorgheimer wil zoveel mogelijk gebruik maken van technologie en innovatie die ons de mogelijkheden biedt om onze zorgvisie te verwezenlijken: een zo gewoon mogelijk leven realiseren op basis van vrijheid, zelfstandigheid en waardigheid. De Zorgheimer beschikt over een aantal domotica die bijdragen aan meer bewegingsvrijheid, toename in veiligheid en een betere kwaliteit van leven. Er is contact met de overkoepelende zorginnovatie organisatie Health-Holland. De afspraak met Health-Holland is dat De Zorgheimer als pilot organisatie wordt opgenomen binnen regio Zeeland als het gaat om zorginnovaties voor ouderen- en dementiezorg.

## 9.5 FINANCIËN EN ADMINISTRatieve ORGANISATIE

Er wordt continue gestreefd naar een optimale bedrijfsvoering. Het beschikken over actuele en onderling goed op elkaar afgestemde werkapplicaties, onder andere door intelligente koppelingen met het nieuwe systemen zijn van groot belang. Voor de cliëntenadministratie gebruiken het bronsysteem ONS Nedap. Facturatie van de verleende zorg wordt gedaan door het systeem conform de zorgarrangement. Via ONS/Nedap kan bij gecontracteerde partijen facturatie via de Vecozo koppeling vanuit het systeem worden gedaan.

De debiteuren en crediteuren administratie wordt verwerkt in de administratie software Exact Online. Voor het inscannen van inkoop- en verkoopfacturen direct in het systeem van Exact online wordt Trifact gebruikt. De loonadministratie systeem die eveneens is gekoppeld aan Exact online. De salarisadministratie wordt verzorgd door Zofi met het softwaresysteem van NMBRS, deze wordt ook systematisch verwerkt in Exact online. Het verzamelen, vastleggen en beheren van alle informatie is van essentieel belang. Enerzijds om het samen leren en ontwikkelen mogelijk te maken en anderzijds om inzicht te geven in hoe De Zorgheimer presteert (transparantie) en om intern en extern verantwoording af te kunnen leggen.

## 9.6 AVG

Sinds 25 mei 2018 geldt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In deze wet staat welke privacy rechten iedereen heeft en welke verantwoordelijkheden organisaties hebben als het gaat om de privacy van betrokkenen. Ook binnen De Zorgheimer doen we er alles aan om persoonsgegevens te beschermen en zorgvuldig om te gaan met privacygevoelige informatie. In november 2022 is er een Functionaris Gegevensbeheerder aangesteld en aangemeld.

## 9.7 DIGITALE TECHNOLOGIE EN ONDERSTEUNING

Voor De Zorgheimer is digitale technologie en ondersteuning van groot belang voor de medewerkers bij het leveren van kwalitatieve en veilige zorg. Alle processen worden zoveel mogelijk gedigitaliseerd. In 2022 is een start gemaakt met alle beleidsstukken, werkwijzen en instructies op te nemen in documentmanagementsysteem Qlink. Verder wordt er gewerkt met het elektronische cliëntendossier Ons. Via Carenzorgt heeft de vertegenwoordiger van de bewoner inzage in het zorgdossier van de bewoner.

Ook is in 2023 het gebruik van medicatie apps voor het digitaal aftekenen van (risicovolle) medicatie geïnventariseerd. Deze aftekensystemen is gekoppeld aan ONS. Ook is de Ons® Wondzorg geïntegreerd met ONS Dossier. Met de applicatie worden wonden en de behandeling direct in het dossier vastgesteld.

## 9.8 SAMENWERKING

Eén van de pijlers van De Zorgheimer is het aanwezig zijn in de regio. Dit betekent samenwerkingsverbanden en/ of -overeenkomsten aangaan met kritische ketenpartners. Wanneer de bewoners naar De Zorgheimer verhuizen wordt gevraagd om te veranderen van huisarts en apotheek. Daarnaast is er contact met de ketenzorg dementie in Zeeland, De Zeeuwse Zorgschakels. De Zeeuwse Zorgschakels zijn bereid om potentiële bewoners door te verwijzen. De Zorgheimer heeft een vaste ergotherapeut die elk jaar een bezoek brengt aan de Zorgheimer en zijn bewoners.