

2023



Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg 2023

AMANDA GOUDRIAAN | ZORGHUYS

ZORGHUYS B.V. | Van Glymesstraat 30 4651 LM Steenbergen

Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg 2023

Inhoud

Inleiding

1 algemeen

- 1. Zorghuys**
- 2. Uitgangspunten wonen met zorg**
- 3. Doelgroepen**

2 ontwikkelingen & resultaten 2023

- 1. Model Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg**
- 2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning**

- 2.1 Kennis over dementie
- 2.2 Palliatieve zorg
- 2.3 Omgaan met onbegrepen gedrag
- 2.4 Inzet behandeling

- 3. Wonen en welzijn**

- 3.1 Cliëntprofielen
- 3.2 Dagbesteding
- 3.3 Mantelzorg

- 4. Veiligheid**

- 4.1 Medicatieveiligheid
- 4.2 Decubituspreventie
- 4.3 Vrijheid beperkende maatregelen

- 5. Leren en werken aan kwaliteit**

- 5.1 Kwaliteitsaudits
- 5.2 Informatievoorziening medewerkers
- 5.3 Monitoren van incidenten
- 5.4 Klachten
- 5.5 Inrichten van Dementie en Palliatieve Zorg
- 5.6 MDO-teammanagement
- 5.7 Leerplein

- 6. Leiderschap, governance en management**

- 6.1 Governance
- 6.2 Leiderschap

- 7. Personeelssamenstelling**

- 7.1 Ontwikkelingen personeel

- 7.2 Medewerkers onderzoek
- 7.3 Arbeidsmarkt
- 7.4 Overzicht inzet medewerkers

8. Gebruik van hulpbronnen

- 8.1 BHV en brandveiligheid
- 8.2 Legionellabeheersing
- 8.3 Hygiëne en HACCP

9. Gebruik van informatie

- 9.1 Cliënttevredenheid
- 9.2 Privacy en Algemene Verordening Gegevensbescherming

Inleiding

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is de basis van het werkmodel van alle verpleeghuizen in Nederland. Ook Zorghuys werkt en toetst haar programma en activiteiten aan het zo goed mogelijk bijdragen aan de kwaliteit van leven van haar bewoners. Dit doet zij door zorg te dragen aan een optimale interactie tussen bewoner, zorgverlener en organisatie in het zorg en behandelproces.

Voor de hele sector en alle betrokken partijen beschrijft dit kader wat cliënten en naasten mogen verwachten van onze verpleeghuiszorg.

De cliënt als mens is het vertrekpunt voor dit kader. Het is de cliënt die bepaalt hoe de zorg ingericht gaat worden en welke wensen en gewoonten een rol spelen binnen het zorgproces. Ook bij de tevredenheid over de bijdrage van de geleverde zorg aan de beoogde kwaliteit van leven beoordeelt de bewoner zelf in welke mate hij of zij hierover tevreden is. Het is aan de zorgverleners en aan Zorghuys om de zorg hierop af te stemmen en inzichtelijk te maken op welke wijze hieraan gewerkt wordt en blijvend te leren en te verbeteren.

Voor 2023 heeft Zorghuys in het kader van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg daartoe een Kwaliteitsplan opgesteld. In dit verslag laten we graag zien wat daarvan de resultaten zijn.

Deel 1 Algemeen

1. Zorghuys

Zorghuys is op 1 oktober 2015 geopend. Het biedt plaats aan 15 bewoners met een 24 uren zorgbehoefte. Er is een Indicatie vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ) ZP5 t/m ZP10, een vg/lv/lvg of een indicatie beschermd wonen via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) nodig.

De bewoners wonen in 2 kleinschalige woongroepen. Er wordt zorg zonder behandeling geleverd. Het gebouw is kleinschalig en is gesitueerd in de kern van een woonwijk in Steenberg Zuid.

2. Uitgangspunten wonen met zorg

Zorghuys hanteert drie uitgangspunten die richtinggevend zijn voor de organisatie en uitvoering van de zorg die Zorghuys levert.

Persoonlijke zorg:

Binnen Zorghuys wordt zorg geleverd welke de bewoner zelf inricht. Elke bewoner is uniek en geeft zijn wensen/dag-structuur/normen en waarden aan. Dit zijn de basiselementen waarop Zorghuys de zorg gaat inrichten, geheel gericht op de wensen van de bewoner. Hierbij spelen 2 pijlers een rol waar Zorghuys oog voor heeft:

a. Eigenheid

Iedere bewoner is uniek en de zorg wordt afgestemd op de wensen en behoeften van dit individu, zodat diens eigenheid niet verloren gaat. Hierin wordt in de anamnese veel aandacht aan besteed en dat het wordt zorgvuldig uitgevraagd. Dit zodat de medewerkers weten wat de wensen zijn van de bewoners en dat zij op deze manier de achtergrond en het levensverhaal kennen. Dit om zo optimaal mogelijk aan te kunnen sluiten aan de behoeften. Op basis van voorkeuren van de bewoner worden afspraken gemaakt om het wonen, welzijn en de zorg vorm te geven.

b. Evaluatie

Bij de aandacht voor eigenheid van de bewoner dient nadrukkelijk te worden bedacht dat de behoeften van iemand nooit vastliggen. Dat betekent dat dit een werkdocument is, wat vertaald wordt naar een zorg/leefplan welke een aantal keren per jaar geëvalueerd wordt. Hierin worden telkens de gemaakte afspraken weer besproken om erachter te komen of dit nog past bij de wensen en behoeften van de bewoner?

Uitgangspunt 2: Zorghuys is gericht op het realiseren van kwaliteit van leven en sterven.

Wetende dat de bewoner in de laatste fase van het leven is terechtgekomen, vindt Zorghuys dat dit vraagt om een focus waarbij gezondheid geen doel op zich is maar een middel. Ziekte moet wel behandeld worden. Maar op zo'n manier dat iemand er goed mee kan leven en er tevreden mee is. Onze begeleiding is er primair op gericht om bewoners vreugdevolle momenten te geven om deze laatste levensfase zo fijn en comfortabel mogelijk door te komen. Lijden wordt zoveel als mogelijk beperkt. Medewerkers focussen op het welbevinden van de bewoner.

Hierin is de focus van de medewerkers: de wensen en behoeften van de bewoner en zijn naaste. Het gaat om zorg waarbij pijn geen factor mag zijn en de kwaliteit van het leven van de bewoner en zijn naaste zo optimaal mogelijk wordt behaald.

Gedurende de periode dat een bewoner in het Zorghuys woont, is er voor de laatste levensfase veel aandacht en wordt dit naar wens en behoefte uitgewerkt.

Uitgangspunt 3: Zorghuys levert zorg in een sfeervolle omgeving

Naast goede zorg is het welzijn een belangrijk onderdeel van datgene waar Zorghuys voor staat. Namelijk een huiselijk en warm gevoel, waarbij een klein verzorgend team met vaste gezichten de bewoners kennen. Dat zijn belangrijke uitgangspunten. Zorghuys wil dat bewoners zich welkom en thuis voelen. Daarom wordt het huis-gevoel zo veel mogelijk benaderd.

Uitgangspunt 4: Voeding en activiteiten

Zorghuys heeft veel bewoners uit de regio. Daarom maken wij hierbij ook gebruik van verse producten die dagelijks door de bakker en slager van het dorp worden geleverd. Bewoners kennen de streekproducten en de ambachten van de plaatselijke ondernemers. Dit is voor onze bewoners huiselijk en herkenbaar. Ook de activiteiten bij Zorghuys zorgen voor herkenning en vrijheid. Uit eten gaan bij de plaatselijke restaurants of een terrasje pakken in het dorp is wekelijkse kost. Dagelijks zijn er activiteiten buiten het woonhuis, bijvoorbeeld in het dorp, de regio of elders. Dit maakt dat onze bewoners zolang hun ziektebeeld dit toelaat en het baat heeft bij de bewoners deel blijven uitmaken van de maatschappij.

3. Doelgroepen

3.1 Psychogeriatrische doelgroep

Zorghuys organiseert de zorg voor psychogeriatrische bewoners in een kleine leefgroep. In deze omvang kan ieder individu tot zijn recht komen, wat aansluit bij het uitgangspunt dat de zorg op het individu gericht is. Groepswonen van bewoners die dezelfde zorgvraag hebben maakt dat de bewoners niet overvraagd worden, maar zichzelf kunnen zijn; de individuele behoefte en gewoonten van de bewoner zijn leidend. Vertrouwdheid, geborgenheid, herkenbaarheid en jezelf kunnen zijn is voor alle mensen belangrijk. Dit geldt voor mensen met psychogeriatrische problematiek nog sterker. Hierdoor ontstaat een individuele benadering en adequate/belevingsgerichte zorgverlening.

3.2 Somatische en lichamelijk gehandicapte doelgroep

Voor de somatische doelgroep vindt Zorghuys het belangrijk om bewoners met een somatische zorgvraag voldoende privacy te bieden en zoveel mogelijk bewegingsvrijheid te garanderen bij de vaak beperkte mobiliteit en rolstoelafhankelijkheid. De bewoner heeft een eigen woonruimte, heeft voldoende privacy en wordt op die manier ondersteund zodat hij/zij veilig bij ons kan wonen. Zorghuys vindt het ook belangrijk dat bewoners elkaar kunnen ontmoeten. Wanneer de gezondheid achteruitgaat, worden mensen vaak minder mobiel en is het moeilijker om sociaal contact te hebben. Veel ouderen zijn eenzaam. Daarom heeft Zorghuys gekozen voor een kleinere eigen ruimte, waarbij er veel gemeenschappelijke ruimtes zijn en er voornamelijk een groepseenheid ontstaat. Ook is er aandacht voor het welbevinden van de bewoners en wordt er bij cliënten geïnventariseerd wat de persoonlijke behoeften en verlangens zijn en welke dagbestedingsactiviteiten bij de bewoner passen.

3.3 Licht psychiatrische ouderen

Voor de licht psychiatrische ouderen vindt Zorghuys het erg belangrijk om bewoners met een psychische achtergrond zo veel mogelijks structuur en een dagindeling te bieden. De bewoners hebben veel begeleiding bij hun dagindeling en bij het aangaan en onderhouden van sociale contacten. Een vaste weekplanning op huishoudelijk niveau en activiteitsniveau met een intensieve begeleiding geeft deze doelgroep houvast en veiligheid. Hierbij is veel aandacht voor persoonlijke behoeften en verlangens en welke dagbestedingsactiviteiten bij de bewoner passen.

Deel 2 ontwikkeling en resultaten 2022

1. Model kwaliteitskader verpleeghuiszorg



De vier kwaliteits- en veiligheidsthema's zijn:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: Dit gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening. Iemand met een zorg- en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen cliënt en zijn naaste, zorgverlener en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relatie bepaalt mede de kwaliteit van de zorg.
- Wonen en welzijn: Dit gaat over de wijze waarop de organisatie en zorgverleners in hun zorg- en dienstverlening enerzijds oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welbevinden van cliënten en betrokken naasten en anderzijds gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen hiervan.
- Veiligheid: Garanderen van basisveiligheid betekent dat een zorgorganisatie met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen, vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomt en leert van veiligheidsincidenten. Het gaat om risicobewustzijn en risicoreductie.
- Leren en verbeteren van kwaliteit: Dit gaat over de wijze waarop de zorgverlener en zorgorganisatie op dynamische en lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen, zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data en gesystematiseerde ervaringsgegevens kwalitatieve informatie.

De vier rand voorwaardelijke thema's zijn:

- Leiderschap, governance en management: Dit gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvoering en risicomanagement en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.
- Personeelssamenstelling: Dit gaat over de adequate samenstelling van het personeelsbestand. Hoeveel zorgverleners met welke vaardigheden en competenties zijn nodig om te voorzien in de wensen en behoeften van de cliënten, waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning biedt.
- Gebruik van hulpbronnen: Dit gaat over het effectief en efficiënt gebruik van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met beschikbare financiën en middelen. De inzet van domotica en het gebruik van het elektronisch cliëntdossier zijn goede voorbeelden van hulpbronnen.
- Gebruik van informatie: Dit gaat enerzijds over het actief gebruik maken van informatie rondom de inzet van middelen, voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg, alsook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan cliënten, hun naasten en aan de samenleving.

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaan over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen het uitgangspunt is. Daarnaast is er zorg- en dienstverlening met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een cliënt zo optimaal mogelijk te laten zijn. Iemand met een zorg- en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen de relatie tussen cliënt en zijn naasten, zorgverleners en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relaties - met de deskundigheid en competenties van de zorgverleners - bepaalt mede de kwaliteit van zorg en draagt aldus bij aan de kwaliteit van leven van de cliënt.

Vanuit het kwaliteitsplan is de aandacht voor kwaliteitsverbetering vooral gericht geweest op de volgende onderdelen:

2.1 Kennis over onbegrepen gedrag/probleemgedrag

Zorghuys vindt het van groot belang dat de medewerker in elke situatie ongeacht het ziektebeeld van de cliënten handelingsbekwaam is op het gebied van onbegrepen gedrag/probleemgedrag. Kennis verwerven over onbegrepen gedrag/probleemgedrag hebben we in 2023 als volgt uit gezet;

- Bewustwording over hoe de zorg er in de toekomst uit ziet, en welke gevolgen dit heeft.
 1. Zwaardere zorg vooral op cognitief vlak (in de praktijk probleemgedrag).
 2. Anders werken in een groep (niet alleen met verzorgend personeel maar ook met andere branches).
 3. De rol van een verzorgende en verpleegkundige opnieuw invullen. Van praktische functie naar helikopter/coördinerende functie.

Casüistiek bespreking, theoretische, maar ook praktische scholing zal medewerkers hierin sturing en houvast geven. Maar alles omvattend gaat de coaching on the job zijn, van psycholoog en teamleider.

- Beleving: hierbij gaan de medewerkers de ervaring aan om door middel van techniek in de belevingswereld van de dementerende bewoners te kruipen.
- Weten hoe vroegtijdig te signaleren, actie te ondernemen, de juiste disciplines te bereiken en het stappenplan te volgen in een zo vroeg mogelijk stadium en heel essentieel is de evaluatie door de coördinator in dit proces (psycholoog/leidinggevende).

In 2023 hebben we gekozen voor learning on the job, met intensieve begeleiding en evaluatie.

2.2 Palliatieve zorg

In 2017 is Zorghuys begonnen om de palliatieve zorg meer onder de aandacht te brengen bij de medewerkers en om daarmee het werkproces te herzien.

Centraal in het beleid palliatieve en terminale zorg staat het op een structurele manier afspraken maken met de cliënt over palliatieve en terminale zorg, doelen benoemen en die te vertalen naar interventies. De afspraken over palliatieve zorg zijn dan ook opgenomen in de afspraken rondom het zorg/leefplan. Dit betekent dat afhankelijk van de wensen en behoeften van de cliënt de doelen en afspraken in het zorg/leefplan worden opgenomen, uitgevoerd en systematisch geëvalueerd.

Om dit te ondersteunen zijn we in 2017 begonnen om alle medewerkers te scholen op de palliatieve zorg en hoe deze fase te ondersteunen en te begeleiden. Hierbij zijn alle medewerkers 3x een dagdeel aanwezig geweest op de cursus.

In 2019 heeft Zorghuys hierop een extra werkplan voor de medewerkers gemaakt om de palliatieve zorg zo persoonlijk mogelijk te kunnen bieden en hierin een vaste leidraad voor iedere medewerker te bereiken. Hierin is extra aandacht gegeven aan mondzorg, pijnbestrijding, wisselligging, informeren van bewoner en naasten, inventariseren van wensen en mogelijkheden in deze fase en vooral ook de persoonlijke beleving hoe kan dit vanuit de organisatie allemaal waargemaakt worden.

In 2021 heeft Zorghuys een nieuw concept ontwikkeld 'afscheid bij leven'.

Dit is een procedure die bij het opstarten van het zorg/leefplan wordt aangemaakt en wordt uitgewerkt.

In deze procedure worden zaken rondom palliatieve zorg en de wensen en behoeften van de bewoners in kaart gebracht. Zo is de bewoner en familie al bezig met wat er mogelijk is en hoe men dit zou willen. Afscheid bij leven wordt ook in elke evaluatie van het zorg/leefplan geëvalueerd of daar nodig aangepast als de bewoner of familie dit wenst. Dit om zo ten alle tijden een actueel plan te hebben wat aansluit bij de wensen van onze bewoners en familieleden. Begin 2021 is dit geïmplementeerd en toepasbaar in de praktijk.

Afgelopen jaar is het afscheid bij leven geïmplementeerd. De Vertegenwoordigers van onze bewoners hebben dit beleid ontvangen en daar uitleg over gekregen. Daarbij hebben we gevraagd om bij de laatste zorg/leefplan besprekingen van 2021 de vragen besproken te hebben met belanghebbende en dit definitief vast te leggen in het zorgplan. Echter bleek ondanks de herinneringen die gestuurd zijn het niet ingevuld te zijn. Nu zijn er in 2022 zorg/leefplan besprekingen geweest. Hierbij heeft de verantwoordelijke zorg 4 weken voor de afspraak het beleid opnieuw toegestuurd, en daarbij telefonisch contact opgenomen om te attenderen dat deze vragen beantwoord moeten worden. Ook dat heeft bij niet tot resultaat geleid. In 2024 wordt dit als voorwaarde gesteld om zorg te kunnen bieden door Zorghuys Steenbergen. Wanneer contactverzorgende of teamleider hier geen resultaat mee boeken, gaat directie een afspraak maken om te benadrukken dat het een voorwaarde is binnen Zorghuys Steenbergen. Als aanpassing hebben we alle bewoners op individueel niveau apart genomen, en deze wensen door genomen. Nu zal familie/vertegenwoordigers enz. hier nog hun akkoord in moet bevestigen door ondertekening.

2.3 Pijnbeleving

Pijn is de nieuwe pijler waarin Zorghuys Steenbergen extra aandacht besteed.

Met een doelgroep zoals; dementie die pijn niet altijd adequaat aan kunnen geven is dit een zeer belangrijk onderwerp om proactief mee bezig te zijn. Om te kunnen excelleren in zorg, is het essentieel de non-verbale communicatie van een cliënt goed in beeld te hebben Bv.

Als een cliënt afasie heeft kan de cliënt niet onder woorden brengen of er pijn is. Om dan toch ten alle tijden comfort te beiden is het belangrijk te weten hoe je dit kan onderzoeken. De eerste stap is het onder de knie hebben van belevingsgerichte zorg, maar daaropvolgend is het beheersen en toepassen van de theorie en handvaten heel erg belangrijk.

- Er is een verplichte scholing die elke medewerker moet volgen
- In de cyclus van het zorgplan komt dit altijd terug en is er bij elke cliënt een pijn score ingevuld, die ook elke zorgleefplan bespreking geëvalueerd wordt.
- Tussentijds zijn medewerkers alert op ervaringen van pijn.

2.4 Behandeling

Zorghuys levert geen behandeling. De bewoners vallen onder huisartsenzorg zoals in de thuissituatie. Wel heeft Zorghuys bij de specialistischere zorg, die komt kijken vanaf een VV5 t/m VV10, een specialist oudergeneeskundige via Tante Louise, die de dagelijkse zorg voor deze cliënten verzorgt.

Alle andere indicaties vallen onder de supervisie van de huisartsenzorg. Hierbij werkt Zorghuys met 1 praktijk, nl. Huisartsenpraktijk de Molenweg in Steenbergen.

De specialist oudergeneeskundige en de huisarts zijn onderdeel van het multidisciplinair team van de cliënt met een gezamenlijk doel en gezamenlijk plan. Er is gekozen voor multidisciplinaire samenwerking, die verloopt via het medisch- en gedragsdeskundige kernteam. De behandeling verloopt zowel direct van behandelaar naar cliënt als ook indirect via adviezen aan het zorgteam. Doordat gekozen is voor intensieve samenwerking tussen behandelaar en het zorgteam is de hoofdverpleegkundige/teamleider de centrale coördinator tussen behandelaar, cliënt en team.

De verpleegkundig teamleider coördineert zelfstandig en signaleert bij complicaties en complexe casuïstiek.

Deze activiteiten hebben in 2023 geleid tot:

- Regiehouder in multidisciplinaire team.
- Leiden en organiseren van teambesprekingen.
- Communiceren met en afstemmen met de zorg gerelateerde leveranciers.
- Coördineren van aanvraag tot en met vergoedingen van hulpmiddelen en zorgproducten.
- Coördineren van communicatie tussen team en bewoner en of zijn naaste.
- Coördineren van intakeproces, tot inhuizen van de bewoners, tot medische aspecten.

Behandeling door huisartsen of specialisten oudergeneeskunde worden ingezet als integraal onderdeel van zorg voor kwaliteit van leven en sterven, waarbij de professionals, elk op hun eigen kennisgebied, hetzelfde doel nastreven. Zij zorgen daarbij dat behandeling alleen dan wordt ingezet wanneer deze bijdraagt aan de kwaliteit van leven en/of sterven. De afweging welke behandelinterventie hangt daarbij af van de persoonlijke wensen en behoeften van de cliënt.

3. Wonen en Welzijn

De wijze waarop de zorgverleners in hun zorg en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naaste en de wijze waarop Zorghuys gericht is op het bevorderen en ondersteunen ervan is bepalend voor de kwaliteit van leven. Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de cliënt een rol maar is de leefomgeving, waarin de cliënt die verpleeghuiszorg ontvangt, eveneens van groot belang. Wat is in 2022 hierin bereikt?

3.1 Persoonlijke anamnese

Zorghuys vindt “het kennen van de bewoner” erg belangrijk. Daarom wordt in de anamnese, die bij het intakeproces wordt afgenomen, ook veel aandacht besteed aan persoonlijke wensen en voorkeuren, die de bewoner heeft. Deze anamnese wordt verwerkt in het zorg/leefplan en als bijlage bijgevoegd. Binnen Zorghuys is een zinvolle dagbesteding erg belangrijk en kan er met deze persoonlijke anamnese goed worden afgestemd op de bewoner als individu. De activiteiten, die aangeboden worden, zijn zo persoonlijk en uniek afgestemd en worden zowel individueel als persoonlijk aangeboden.

Er is op de dinsdag en donderdag een activiteitenbegeleider die activiteiten op elk niveau en kunnen inpast in de dag structuur. Dit kan zijn reminiscentie/handwerk/thema werken (lente-zomer-herfts-winter of feestdagen) enz. De bewoners genieten hier enorm van en kijken er steeds enorm naar uit!

In 2022 zijn we dit gaan uitbreiden met om de 2 weken op donderdag een groot uitje te plannen buiten de instelling voor de bewoners die dit aankunnen. Het meedoen in de maatschappij willen wij hier mee vergroten.

In 2023 is hier ook van maandag t/m vrijdag een sportcoach bij gekomen die van 10.00 uur tot 16.00 uur elke dag zorgt voor individuele sport momenten maar ook met de groep.

Met als resultaat dat bewoners in mobiliteit langer stabiel zijn, maar vaker nog voor uit gaan!

3.2 Geestelijke zorg

Op het gebied van geestelijke zorg zijn er in 2022 geen veranderingen naar boven gekomen. Zorghuys brengt in de anamnese de aandacht voor geestelijke zorg uitgebreid aan bod. Deze informatie wordt ook als onderdeel verwerkt in het zorg/leefplan en is onderdeel van de werkwijze in de zorg. Hierdoor hebben medewerkers in gesprek met cliënt en tijdens de zorgverlening aandacht voor levensvragen en zien medewerkers zingeving als onderdeel van de zorgverlening.

De pastoor komt regelmatig een mis organiseren op locatie. Dit naar behoefte van de bewoners.

Tot slot zijn er ook planningen die jaarlijks gemaakt worden voor het vieren van feestdagen. Hierdoor zijn medewerkers in staat om bij de feestdagen passende activiteiten aan te bieden, die aansluiten bij het niveau van de bewoners om met hen in gesprek te raken.

Na de audit van 2023 is er een vacature opgesteld voor geestelijk verzorger, hier is actief ook een facebook campagne op uitgezet. Helaas is deze vacature nog niet volzet.

Onder het huidige personeel is er een scholing aangeboden, omdat dit een best lange en intensieve opleiding is, en het echt iemand moet liggen is hier door niemand op gereageerd.

3.3 Mantelzorg

Zorghuys heeft als doel naasten en andere betrokkenen, uit het sociale netwerk van de cliënt, de ruimte te geven om te participeren in zorg en ondersteuning en de naasten daarom voldoende te informeren en faciliteren. Hierbij hebben wij niet alleen de bewoner in het oog, maar ook zijn of haar familie of naasten. Dit wordt verdeeld in 3 onderdelen

- Informeren

Bij alle gebeurtenissen, rondom de bewoner, wordt de eerste contactpersoon op de hoogte gesteld. Met toestemming van de bewoner zelf natuurlijk. Dit is op verschillende niveaus van belang. Namelijk op medisch niveau, welbevinden, administratief en financieel niveau.

- Ondersteunen

Wij zorgen niet alleen voor onze bewoners maar ook voor zijn of haar naasten. Ook zij kunnen bij Zorghuys mee-eten of mee met een uitje tegen een vergoeding. Maar ook voor emotionele/ psychische of praktische steun staan onze medewerkers klaar.

- Input

Familie en of naasten van onze bewoners zijn de experts en weten alles van de bewoner. Bij Zorghuys is het dan ook de bewoner en daarbij de familie of naaste die als dit gewenst is door de bewoner zelf degene is die de regie voert.

4. Veiligheid

Veiligheid houdt niet alleen zorginhoudelijk veiligheid in. Uit andere wettelijke kaders vloeien andere veiligheidseisen voort, zoals veelheid van persoonsgegevens, hulpmiddelen, brandveiligheid, de aanwezigheid van ontruimingsplannen, voedselveiligheid en drinkwaterveiligheid. Er zijn ook wettelijke vereisten rondom klachten en inspraak. Hierin wordt in hoofdstuk 7 dieper op ingegaan.

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg staan vier relevante thema's rondom basisveiligheid centraal:

1. Medicatieveiligheid
2. Decubituspreventie
3. Gebruik van vrijheid beperkende maatregelen
4. Preventie van acute ziekenhuisopnamen

4.1 Medicatieveiligheid

In 2019 werd het elektronisch aftekenen van de medicatie ingevoerd t.b.v. alle bewoners met medicatie. De implementatie ervan werd in het eerste kwartaal gerealiseerd.

Waarom Zorghuys hiervoor heeft gekozen is om meer overzicht te kunnen bieden in het medicatie aftekensysteem en het minder foutgevoelig te maken.

De medewerker kan het aftekenen van medicatie hierbij niet vergeten, omdat de medewerker zonder aftekening niet verder kan in het elektronisch dossier wanneer hij/zij aan de volgende bewoner wil beginnen. Deze fout bleek in eerdere jaren vaak voor te komen.

In 2021 is het opiaten beleid aangepast. De algemene noodvoorraad van de opiaten en het daarbij gebruiken uit deze voorraad, bleek niet overzichtelijk. Door interne controles bleek het vaak lastig te zijn om gebruikte opiaten weer makkelijk en overzichtelijk terug op voorraad te krijgen. Hiervoor zijn er afspraken met de apotheek gemaakt die de opiaten apart leveren met controle en aflever bewijs. De recepten die vanuit de specialist oudergeneeskundige vanuit de noodvoorraad van de opiaten worden gehaald, worden per doos voorgeschreven. Enkele tabletten uit de noodvoorraad halen, en vervolgens een doos geleverd krijgen was niet overzichtelijk. Nu is in één oogopslag duidelijk welke dozen opiaten er voor de noodvoorraad zijn en welke voor cliënten gebruik!

Bij de interne audits in 2022 bleek dit bij alle medewerkers duidelijk en goed toepasbaar te zijn.

Er heeft een calamiteit plaatsgevonden in december 2021 op het gebied van medicatie veiligheid.

Daarbij is een uitvoerige prisma analyse gemaakt en heeft Zorghuys een aantal punten gevonden waarbij we foutgevoeligheden in dit proces nog meer kunnen beperken.

1: medicatie kast is veranderd. Hierbij is het overzichtelijker en is er mogelijkheid om de laptop neer te zetten. Protocollen kunnen ten alle tijden worden geraadpleegd zonder een te hoge drempel.

2: Zorghuys is aan het kijken of alle bewoners onder de SO kunnen vallen wanneer we een palliatief traject inzetten.

In 2023 is er een digitalisering van de noodvoorraad geïmplementeerd, dit brengt veel orde overzicht en meer controle mogelijkheden met zich mee. In 2024 zullen we coördineren of dit proces naar wens verloopt.

Aantal geregistreerde medicatie – incidenten

In 2023 hebben er in totaal 4 medicatie-incidenten plaatsgevonden. Geen van de incidenten heeft tot schade bij de cliënt geleid. Er is een lichte daling in medicatie fouten, ten aanzien van 2022 met 5 fouten. Verder is er in 2023 veel aandacht besteed aan het scholen van medewerkers op veel voorkomende medicatie van de bewoners. Wat hierin van belang was, is dat medewerkers weten waar het medicijn voor is en wat de bijwerkingen kunnen zijn. Co morbiditeit in medicatie en wat standaard hoeveelheden zijn. Iedere medewerker heeft hierin een toets moeten ondergaan en deze moeten behalen met minimaal een 8.

4.2 Decubituspreventie

Op Basis van de risicosignalering wordt bij een cliënt beoordeeld of er een risico is op het ontstaan van decubitus. Indien sprake is van een verhoogd risico worden passende maatregelen ingezet en wordt de behandelaar tijdig ingeschakeld. Monitoring van maatregel en behandeling vinden multidisciplinair plaats. In november heeft een prevalentiemeting plaatsgevonden.

Prevalentie decubitus (november 2022)

- categorie 1: 3 van de 15 cliënten
- categorie 2: 1 van de 15 cliënten

De meest voorkomende preventieve maatregelen welke zijn ingezet bij cliënten met een verhoogd risico:

- huisinspectie: 90%
- drukvermindering lichaamsdelen: 100%
- gebruik vocht inbrengende crème t.bv. huidbescherming: 100%

Indien er sprake is van decubitus categorie 2, heeft in 100% van de situaties casuïstiek bespreking plaatsgevonden.

4.3 Gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

Zorghuys maakt gebruik van de wet zorg en dwang en is geregistreerd als locatie in het register, wat betekent dat Zorghuys geen vrijheid beperkende maatregelen inzet, tenzij de nood hoog is en het een medische of veiligheidsnoodmaatregel is. Dit moet op beoordeling van de bewoner zelf zijn, of zijn wettelijk vertegenwoordiger en de WZD - arts op medische grond en moet schriftelijk bevestigd zijn in het zorg/leefplan. De voorwaarde bij deze maatregel is dan wel dat er geen andere alternatieven toepasbaar zijn die niet vrijheid beperkend zijn. De WZD-arts toetst of hierbij de minst ingrijpende vrijheid beperkende maatregel (volgens VBM-score Vilans) wordt toegepast en deze

wordt geëvalueerd volgens afspraak. Allereerst is het algemeen beleid om met alternatieven te werken, zodat de minst ingrijpende maatregel voor handen is. In 2019 is daarom de Vilans alternatievenbundel geïmplementeerd voor het leveren van de zorg aan de bewoners. En in Februari 2020 is de wet zorg en dwang geïmplementeerd binnen Zorghuys en is het personeel hierop geschoold. In 2021 bleek de wet nog niet bij iedere medewerker in zijn of haar systeem te zitten en heeft elke medewerker weer een scholing gehad. In 2023 is deze voor nieuwe medewerkers herhaald.

De financiering van de WZD zoals een WZD arts in nog steeds niet duidelijk geregeld voor instellingen die werken met een PGB-budget. Zorghuys heeft hiervoor de vraag neer gelegd bij het Zorgkantoor en het ministerie van WVS. Tot op heden nog geen bruikbare oplossing.

4.4 Acute ziekenhuisopnamen

Preventie van acute ziekenhuisopnamen is geborgd, doordat Zorghuys samenwerkt op medisch vlak. Dagelijks is er een medische achterwacht waarbij een verpleegkundig team beoordeelt of een arts nodig is. Na beoordeling van de casus worden de beschikbare artsen geraadpleegd of zij komen op locatie langs. Zij kunnen beoordelen of ziekhuisopname nodig is. In avond-nacht-weekenduren is er een achterwacht die 24/7 kan worden gebeld in geval van nood. Deze artsen hebben toegang tot het medische/zorgdossier van de bewoner en kunnen op grond daarvan, samen met de informatie die de verantwoordelijke verpleegkundige geeft, besluiten tot al dan niet opname in een ziekenhuis.

4.5 Prevalentie zorgproblemen

Zorghuys meet jaarlijks, met behulp van ‘Landelijke Prevalentiemeting Zorgproblemen’ (LPZ), het voorkomen van diverse zorgproblemen en het uitvoeren van de risicosignaleringen zorgproblemen. Het wijst hierbij naar de bovengenoemde thema’s om de zorgplannen incontinentie, ondervoeding, vallen en pijn.

Het onderstaande overzicht geeft een beeld van de aanwezigheid van zorgproblemen binnen het Zorghuys.

Zorgproblemen	2021	2022	2023
Incontinentie (urine)	66.66%	35%	35%
Incontinentie (faces)	33.33%	25%	25%
Dubbele incontinentie	33.33%	25%	25%
Vallen (over 365 dagen)	33.33%	30 %	32%
Licht letsel na val	6.6%	5%	30%
Matig letsel na val	20%	20%	2%
Ernstig letsel na val	6.6%	5%	0%
Pijn (over 365 dagen)			
Dagelijkse pijn	40%	35%	35%
chronisch	40%	35%	35%
Acuut	13.33%	10%	10%

Incontinentie:

Minder dan de helft van alle cliënten is incontinent wat betreft urine. De aanwezigheid van incontinentie van faces is gelijk aan dubbele incontinentie. Er zijn geen cliënten die alleen incontinent zijn van faces.

Vallen:

Het vallen is licht gestegen. In hoofdstuk 5.3 gaan we hier verder op in.

Pijn:

35% van alle cliënten heeft last van chronische pijn als dagelijkse pijn.

10% van alle cliënten heeft acute pijn.

Voor de doelgroep cliënten met een PG indicatie geldt dat ze niet alleen beperkt worden door verminderd cognitief functioneren/dementie, maar daarnaast ook door somatische ziekten. Uit diverse onderzoeken blijkt dat veel mensen in verpleeghuizen pijn hebben maar niet altijd voor pijn behandeld worden. Het streven is om pijn, als negatieve beïnvloeding van kwaliteit van leven, beter in kaart te brengen, zodat men adequaat behandeld kan worden met als gevolg dat er meer welbevinden wordt ervaren. Hiertoe is een meetinstrument geselecteerd, waarbij verschillende alternatieven zijn afgedwongen. Uiteindelijk is door de medewerker-kwaliteit gekozen voor de inzet van de REPOS. In dit instrument worden zowel motorische, (non-)verbale als emotionele items gemeten. Bij dit instrument wordt duidelijk de nadruk gelegd op het leren objectief te kijken naar de gedragingen van de bewoners. Bijkomende voordelen van dit instrument zijn de duidelijke instructiefilmpjes, de eenvoudige afname en de geringe tijd die afname in beslag neemt (2 min per observatie). Deze methode is in 2021 meer ingezet, maar ook door de covid pandemie zijn bewoners in slechtere lichamelijke conditie wanneer ze bij Zorghuys komen wonen. Wat maakt dat de percentages flink gestegen zijn.

In 2023 zijn we op dit onderwerp mee ingegaan, hier is extra aandacht naar toe gebracht om de kwaliteit op deze pijler nog beter te maken. We hebben hiervoor een theoretisch scholing opgezet waarin medewerkers worden uitgenodigd om signalen bij cliënten te gaan onderzoeken, en pijn hierbij onder de aandacht te brengen en de nodige acties op uit te zetten. Maar ook het belang van multidisciplinair te kijken naar oplossingen voor de ervaring van pijn. We zien dat er in 2023 een toename wordt gesignaleerd in het bespreken van signalen en het inschakelen van andere disciplines dan de arts. Wat een mooi resultaat is van deze inzet.

5. Leren en werken aan kwaliteit

Zorgverleners en zorgorganisaties krijgen vanuit het kwaliteitskader de verantwoordelijkheid en het vertrouwen om in de lokale context van de dagelijkse praktijk samen continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken. Daarmee ligt de nadruk vooral op een dynamisch ontwikkelproces van samen leren en verbeteren. Leren en verbeteren is niet vrijblijvend; het continu werken aan het verbeteren van kwaliteit is de norm van Zorghuys.

5.1 Integrale kwaliteitsaudits

Zorghuys hanteert voor het managen van kwaliteit en veiligheid een kwaliteitsmanagementsysteem. In 2023 is het kwaliteitskader uitgebreid met 3 pijlers die ook zijn mee genomen in de interne audits.

- palliatieve zorg

Voor alle nieuwe medewerkers wordt er een scholing gegeven door de zorgverantwoordelijke omtrent palliatieve en terminale zorg. In deze scholing wordt niet alleen basiskennis en verdieping geboden maar ook toepasbare handvatten in de communicatie en gesprekstechnieken zoals een slecht nieuws gesprek voeren. Na de scholing wordt de opgedane kennis afgetoetst.

- belevingsgerichte zorg

Belevingsgerichte zorg wordt op diverse manieren toegepast en is verweven in het zorgproces. Zo is de anamnese van Zorghuys aangepast met specifieke vragen om de nieuwe bewoner echt beter te leren kennen. Denk dan bijvoorbeeld aan een vraag zoals, wat is uw lievelingseten, heeft u vroeger huisdieren gehad etc. op deze manier wordt er informatie verkregen waardoor de zorgverlening beter persoonlijk contact krijgt met de bewoner. Alle bijzonderheden die uit de anamnese komen worden op genomen in het zorgplan, zodat alle zorgmedewerkers de informatie kunnen inzien. Personeel is de afgelopen jaren extra geschoold in bejegening, communicatie en belevingsgerichte zorg. Laatste scholing is door middel van een escaperoom verzorgd, en daarnaast ook een dagdeel met oefeningen met belevingsgericht vragen stellen.

- signaleren en behandelen van verborgen pijn

Binnen Zorghuys hebben we het signaleren en behandelen van pijn onder de aandacht gebracht als extra aandachtspunt. Via de digitale leeromgeving is er een scholing opgezet die voor alle medewerkers toegankelijk is. Op deze manier wordt de kennis vergroot over de verschillende soorten pijn en welke behandeling daarbij het meest passend is. Vanuit het team is aangegeven dat de online scholing (te) complex is: teveel Latijnse termen en de hoeveelheid informatie wordt ook als te veel ervaren. De zorgverantwoordelijke gaat vanuit de online scholing een minder complexe scholing ontwerpen zodat alle medewerkers van Zorghuys begrijpbare en een behapbare hoeveelheid scholing kunnen volgen.

Kwaliteit en veiligheid zijn integraal onderdeel van de missie, visie en het strategische beleid van Zorghuys. Uitwerking en implementatie van beleid vindt plaats aan de hand van kwaliteitskaders en richtlijnen. Alle organisatorische niveaus binnen de organisatie zijn betrokken bij het monitoren en het leren en verbeteren. In 2020,2021 en 2022 is Zorghuys gerectificeerd aan de hand van de Prezo Normen vvt 2017.

Ook heeft Zorghuys meegedaan aan Waardigheid en trots op locatie.

Er is een kwaliteitsscan geweest vanuit deze organisatie, die de klant tevredenheid, veiligheid, welbevinden en kwaliteit van zorg heeft getoetst.

Zorghuys is hierin trots te mogen vermelden dat er een hele goede score is behaald met een eindcijfer van 9.3.

5.2 Informatievoorziening medewerkers

Zorghuys wil haar medewerkers ondersteunen met heldere en éénduidige informatie over de primaire werkprocessen. Daarvoor is in 2015 het kwaliteitshandboek gedigitaliseerd. Medewerkers kunnen werkinstructies, protocollen en formulieren die zij nodig hebben bij het uitvoeren van hun werk makkelijk vinden via de zoekfunctie.

Maar ook wordt elk personeelslid getoetst op de knowhow van het kwaliteitshandboek. Zorghuys heeft bij het kwaliteitshandboek belangrijke beleidsplannen, werkprocessen, enz. samengevat en tot een studiebundel geïntroduceerd. Elke medewerker dient deze toets te behalen met een 8.

5.3 Monitoren van incidenten

Zorghuys biedt veilige zorg door risico-afwijkingen in zorgprocessen te signaleren en daar vervolgens adequaat op te reageren. Op cliëntniveau worden regelmatig risico's beoordeeld. Medewerkers melden incidenten, de teammanager heeft een monitorende rol en draagt zorg voor registratie en analyse van incidenten en het inzetten van maatregelen. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen:

1. Niet ernstige incidenten: cliënt ondervindt weinig/geen gevolgen.
2. Matig ernstig: cliënt ondervindt gevolgen, die behandeld/gecontroleerd moeten worden.
3. Ernstig incident: cliënt ondervindt nadelige gevolgen, die mogelijk blijvend zijn.
4. Zeer ernstige incidenten: cliënt ondervindt zeer ingrijpende gevolgen (fysiek en psychisch). Vanuit de procedure MIC worden incidenten met een ernst van 3 of hoger via teammanager naar directie voorgesproken. Hiervoor wordt een prisma light analyse uitgevoerd. De raad van Bestuur beoordeelt en beslist of het incident als calamiteit wordt gemeld aan de inspectie. De Mic commissie stelt per kwartaal een analyse en evaluatie op uit de meldingen en de genomen maatregelen.

De hierboven beschreven procedure is zowel voor de melding incidenten-cliënt geïmplementeerd alsook voor de melding incidenten-medewerker. De opvolging, registratie en analyse van incidenten vindt, gelijk aan de MIC-procedure, plaats.

Analyse en genomen maatregelen

Medicatie incidenten

Het aantal medicatie-incidenten was in 2023 iets gedaald. In 2022 heeft Zorghuys op medicatieveiligheid een aantal processen veranderd wat zichtbaar positief werkte.

Maatregelen die zijn ingezet ter verbetering van het medicatie proces:

- coaching door verpleegkundige
- cursus en toetsing van de medicatie-reader opgesteld i.v.m. de veel voorkomende medicatie in Zorghuys
- digitaal medicatie voorraad inboeken – afboeken en verwerken
- digitaal medicatie aftekenen

- deskundigheidsbevordering – meer verpleegkundigen werkzaam
- afspraken zoals: geen telefoon dragen tijdens werkzaamheden en altijd met 2^e collega de medicatie gaan starten, zodat je niet gestoord kunt worden. Collega ziet toe op hulpvragen van de cliënten.

Toch is er sindsdien een kleine stijging geweest in medicatie fouten, dit is vooral te relateren aan de toenemende medicatie toedieningen.

Val incidenten

Het vallen van cliënten blijft om alertheid vragen van de omgeving. Hiervoor zijn de volgende maatregelen ingezet:

- risicosignalering wordt uitgevoerd bij intake van het zorgplan
- elke maand worden er controles uitgevoerd op veiligheid van locatie (drempels, dichtvallen deuren enz.)
- mobiliteit, wordt elke 6 maanden besproken met arts in zorg/leefplan-gesprek

Toch is er een grote afhankelijkheid bij dit onderwerp van ziektebeeld en het verloop daarvan.

In 2023 zijn er de nodige risico's besproken met cliënten of vertegenwoordigers waarbij val gevaar wordt gesignaleerd. Men kiest toch vaker voor bewegingsvrijheid met daarbij wetende dat er meer risico op vallen is. Dit risico moet natuurlijk wel aanvaardbaar zijn.

Onbegrepen gedrag

Omdat Zorghuys veel tijd en aandacht inzet op het gedrag van de cliënten is er vanaf het begin bij elke cliënt een gedragskundige betrokken. Signalen en kenmerken worden vertaald in praktische handvaten voor de verzorgende medewerkers. Blijkt dit niet meer te passen of is er significante verandering in gedrag dan wordt er een geriatrisch psycholoog betrokken bij de zorg. Die maakt aan de hand van een mdo met de medewerkers en de verpleeghuisarts een signalering behandelplan op de huidige problematieken van de bewoner.

Dit blijkt uit het aantal meldingen (2) dat het zijn vruchten afwerpt in de praktijk.

5.4 Klachten

Zorghuys heeft een klachtenprocedure, die erop gericht is dat klachten zo veel mogelijk binnen de lijn met betreffende medewerker worden opgelost, waar nodig met hulp van management en of directie. Dit werkt m.b.t. klachtenafhandeling goed. Voor cliënten die hun klacht toch graag elders, dan in de lijn, willen neerleggen heeft Zorghuys een klachtenfunctionaris, die bemiddelt bij de afhandeling van de klacht. Zorghuys is daarnaast aangesloten bij een externe klachtencommissie van Tante Louise.

Zorghuys maakt gebruik van de klachtenregeling via de organisatie KCOZ, die beschikt over een klachtenprocedure zoals voorgeschreven in de Wet zorg en dwang. Deze commissie is toegerust om klachten te behandelen over:

- het afgeven van een wilsonbekwaamheidsverklaring door de wzd –arts;
- het toepassen van (vrijheid beperkende) middelen of maatregelen;
- het beperken van rechten en bewegingsvrijheid in en rond de instelling;
- het uitvoeren van het zorg/leefplan en behandeling zonder toestemming of bij verzet van de cliënt;

Alle cliënten kunnen de klachtenprocedure raadplegen op www.Zorghuys.nl.

In 2023 zijn er geen schriftelijke klachten ontvangen binnen Zorghuys. Het aantal klachten is al jaren achter elkaar op 0 uitgekomen.

5.5 Inrichten kennisstructuur Dementie en Palliatieve zorg

Zorghuys wil uitblinken in palliatieve en psychogeriatrische zorg. Om dit te kunnen realiseren moeten onze medewerkers beschikken over kennis over het zorgen voor mensen met dementie en palliatieve zorg. Zorghuys heeft in 2022 verschillende opleidingen georganiseerd op het gebied van dementie en palliatieve zorg om zo elke medewerker/vrijwilliger in staat te stellen het gewenste kennis- en competentieniveau te bereiken. Zo zijn er onder andere scholingen gegeven op het gebied van onbegrepen gedrag, de verschillende ziektebeelden dementie en zorg en begeleiding in de terminale fase. Coördinatie en evaluatie zijn in 2023 meerdere malen aan de orde geweest dit is ook vaak terug te zien in notulen van teamoverleg.

5.6 MDOO Teammanagement

Het MDOO is ook elke 6 maanden voortgezet in 2023. Uitgangspunt hierin is dat leidinggevenden van elkaar kunnen leren door ervaringen te delen. Iedereen heeft een eigen stijl met betrekking tot het werk en heeft andere vaardigheden en leerpunten ten opzichte van de andere collega. MDOO is bedoeld om competenties van leidinggevenden te versterken, waardoor de zorgvisie beter wordt uitgedragen en medewerkers hierin worden meegenomen. De volgende pijlers zijn binnen Zorghuys voor de leidinggevenden omschreven

1. Klantgerichtheid
2. Kwaliteit
3. Persoonlijkheid

5.7 Leerplein

Om de hoogste kwaliteit van zorg te kunnen bieden hebben wij professionele medewerkers nodig. Medewerkers die zichzelf willen ontwikkelen, innovatief zijn en meegaan met de nieuwe ontwikkelingen binnen de zorg. Werken bij Zorghuys betekent dat je je zorgloopbaan in eigen hand hebt. Met een ruim aanbod van verschillende opleidingen en trainingen heeft Zorghuys alle disciplines in huis om medewerkers te begeleiden in de persoonlijke en inhoudelijke ontwikkeling.

In 2023 hebben we een aantal punten terug laten komen om het continu proces van belangrijke punten zo goed mogelijk te blijven continueren en verbeteren.

- smart formuleren
- Wet Zorg en Dwang
- opiaten en medicatie werkvoorraad
- accesorien training (learning on the job)
- afscheid bij leven (Palliatieven zorg)
- belevingsgerichte zorg (Ria's escape room op locatie)
- pijn beleving en signalering

6. Leiderschap, governance en management

6.1 Governance

Zorghuys kent een tweehoofdige Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht, bestaande uit drie leden, houdt toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene zaken en de ontwikkeling van de organisatie. De bestuursverantwoordelijkheden zijn georganiseerd volgens de Zorgbrede Governance Code. De statuten en reglementen zijn in lijn met deze Governance Code. Hiernaast adviseert de Raad van Toezicht de Raad van Bestuur en functioneert zij als klankbord. De bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn beschreven in de statuten van Zorghuys en in het reglement van de Raad van Toezicht.

6.2 Leiderschap

Sturing en organisatie

De uitvoering van het zorgproces door Zorghuys vindt in een Resultaat Verantwoordelijke productie-eenheid plaats.

De bestuurders/directie en concernstafleden lopen op gezette tijden mee binnen het primaire proces van de eigen zorgorganisatie, zodat zij feeling krijgen en houden met het primaire proces op de werkvloer. Sturing op kwaliteitsverbetering verloopt via het kwaliteitsmanagementsysteem. De leiderschapsstijl van beide bestuurders/directieleden is ondersteunend aan het 'kwaliteitskader verpleeghuiszorg' en gericht op leren en verbeteren.

Besluitvorming vindt plaats door de bestuurders. Strategische beleidsontwikkeling, alsmede advisering hierop, vindt plaats in het managementteam van Zorghuys Steenberg. Zitting in het MT hebben: een bestuurder, manager zorg en teamleider.

Advies & Medezeggenschap

De Raad van Bestuur werkt volgens wettelijke kaders van de 'Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg' (WKKGZ). Zorghuys kent een medezeggenschapsstructuur voor cliënten met een Centrale Cliëntenraad. De Centrale Cliëntenraad onderhoudt contacten met alle cliënten van Zorghuys. De Centrale Cliëntenraad heeft minimaal 2x per jaar een overlegvergadering. De CCR maakt hiervan zijn eigen verslag, wat op feiten getoetst wordt door de Raad van Bestuur. Deze worden gedeeld met alle cliënten of vertegenwoordigers van Zorghuys.

Meerjarenbeleidsplan

Het strategisch meerjarenbeleidsplan van 2019 t/m 2023 kent de titel "Wonen zoals Thuis". In het meerjarenbeleidsplan zijn de missie, visie en strategische doelstellingen voor de komende jaren als volgt geformuleerd:

Missie:

ZORGHUYS, wonen zoals thuis!

Visie:

Zorghuys biedt een thuis zonder zorgen, waarbij kleinschalig wonen werkelijkheid is en blijft.

De persoonlijkheid staat aan de basis van onze visie op zorg. Die gaat ervan uit dat karakter en gewoontes van iedereen persoonlijk te verwerken zijn in de zorg en dat dit leidt tot unieke persoonlijke zorg. Daarom zien we het als onze opdracht om mensen met onze zorg en dienstverlening te ondersteunen in het behoud van hun karakter en gewoontes als uniek persoon en daarin de behoefte en veranderingen, die het ziektebeeld meebrengen op zo'n natuurlijke wijze te kunnen verweven in het dagelijkse leven. Naast zorg verlenen stimuleren we ook om zelf actief te blijven onder het motto "Doe wat je zelf nog kunt, anders raak je je vaardigheden kwijt". Maar evenzeer bieden we liefdevolle, overnemende zorg als iemand de regie over zijn/haar leven is kwijtgeraakt.

Onze visie binnen de organisatie is, dat een maatschappelijke onderneming in de eerste plaats in zijn doelstellingen herkenbaar moet zijn en dat je de uitvoering daarvan in de praktijk van alledag terugvindt. Dus goed sociaal beleid, transparante en maatschappelijk verantwoorde bedrijfsvoering en goed bestuur. Kernbegrippen zijn vraaggerichtheid en mensgerichtheid. Bij Zorghuys is de organisatie er voor de mens en niet andersom.

Kernwaarden:

De kernwaarden hebben betrekking zowel op cliënten als op medewerkers/vrijwilligers: Jij bent uniek en we gaan voor verbinding. Zorghuys vertaalt deze kernwaarden in beleid, werkmethoden, cultuur, het leiderschap en het gedrag van onszelf als zorg- en dienstverlener, als aanbieder van wonen met zorg, als werkgever en als maatschappelijke samenwerkingspartner. Hiermee geven we met elkaar invulling aan onze missie en visie. De kernwaarden moeten voor iedereen herkenbaar zijn en zichtbaar verankerd zijn in bedrijfs- en zorgprocessen en in het gedrag van al onze medewerkers, op alle niveaus.

Doelstellingen:

Kwaliteit is een integraal onderdeel van de missie en visie van Zorghuys. De invulling die Zorghuys hieraan geeft, sluit aan op de wettelijke definitie van kwaliteit in de WKKGZ. In een drietal lange termijn organisatiedoelen zijn de ambities op dit aspect als volgt verwoord:

1. Uitblinken in complexe zorg voor kwetsbare bewoners, die we gedurende het hele traject kunnen ondersteunen en begeleiden.
2. Zorg leveren die optimaal is afgestemd op het individu.
3. Optimale ontplooiing van medewerkers, ondersteund met passend leiderschap.

Zorghuys realiseert dit door:

- De basis op orde te houden (financieel en zorginhoudelijk).
- Het bieden van een compleet pakket in elke fase van het ouder worden.
- Te groeien in kwaliteit en dienstverlening.
- Specialistisch te werken (o.a. op het vlak van dementie, gedragsproblematiek en palliatieve zorg).
- Wonen zoals thuis te verbinden met persoonsgerichte zorg.

- Medewerkers en vrijwilligers in te zetten die - vanuit de visie en missie met adequate kennis en ervaring en een professionele houding - doelmatige zorg bieden.

Om dit te realiseren heeft Zorghuys de komende jaren een aantal 'pijlen op haar boog':

- Medewerkers te vinden en te binden.
- Te sturen op klantgerichtheid.
- In te zetten op een cultuur en leiderschap, die op basis van de missie en visie bevorderen dat de organisatie-, RVE- en teamdoelstellingen bereikt worden.

De organisatiedoelstellingen en het strategisch beleid worden per jaar in de jaarplannen nader uitgewerkt bij de verschillende doelgroepen/bewoners. De eisen uit het kwaliteitskader zijn opgenomen in het jaarplan van Zorghuys. Er is conform de eisen een Kwaliteitsplan opgesteld.

Certificering kwaliteit

De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor de kwaliteitsontwikkeling. Zorghuys stuurt vanuit Prezo het georiënteerd kwaliteitsmanagementsysteem, waar via planmatige aanpak verbeteringen worden gerealiseerd. In 2019 heeft Zorghuys een externe audit doorlopen voor het behoud van het Prezo-certificaat. Zorghuys heeft de audit wederom met een goed resultaat afgesloten. De transitie naar een nieuw model Prezo 2017-norm vond in het eerste kwartaal 2022 plaats. Deze certificering heeft Zorghuys wederom in één keer behaald. Zorghuys is in 2023 weer voor een jaar volledig gecertificeerd, waarbij jaarlijks een externe audit plaatsvindt vanuit Perspekt, die de Prezo-certificering afneemt.

7.0 Personeelssamenstelling

7.1 Ontwikkelingen personeel

Bij een verantwoorde samenstelling van personeel richten wij ons erop dat aandacht, aanwezigheid, toezicht en kennis op doelmatige wijze aanwezig is. Voorop staat dat de uitgangspunten van de visie worden gerealiseerd. Er moet daarnaast ook rekening gehouden worden met de complexiteit van de doelgroep, waarbij deskundig toezicht wordt gegarandeerd. Hiervoor is kennis noodzakelijk. Uitgangspunt is kennis, gebaseerd op opleiding en ervaring, aangevuld door de ondersteuning van de multidisciplinaire samenwerking. Het beschreven profiel van de medewerker geldt voor alle functionarissen, die betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg en is niet voorbehouden aan bepaalde functies.

Medewerkers werken volgens de drie kernwaarden van Zorghuys, die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn en de richtlijn zijn voor het dagelijks werk, onze cultuur, het leiderschap en het gedrag van onze medewerkers. De medewerkers zijn waardevol, gaan voor het resultaat en medewerkers werken samen. Door ons aan deze kernwaarden te committeren brengen we onze visie in de praktijk. Daarnaast hebben medewerkers de volgende kennis en vaardigheden:

- Inzicht in de bewoner als een uniek persoon.
- Voeren van een goed gesprek en opbouwen van vertrouwen.
- Integreeren welbevinden in de dagelijkse praktijk.
- Deskundigheid.

7.2 De mening van de medewerker

Zorghuys neemt regelmatig en op verschillende wijze kennis van de ervaringen van de medewerkers. Dit zodat medewerkers het werk goed kunnen doen, een prettige en veilige werkomgeving ervaren, zich kunnen ontwikkelen en inzetbaar blijven. Dit is mede een kern van ons personeelsbeleid. De ervaringen van medewerkers worden meegenomen in het ontwikkelen van het beleid en het inrichten van onze bedrijfsprocessen.

In 2023 zijn de uitkomsten van het beoordelingsgesprek (de mening van de medewerker) verwerkt. Hieruit komt naar voor dat er genoeg ambitie onder de verpleegkundige is om te specialiseren, leidinggeving, en kwaliteitsmanagement naar voor komt. De groep verzorgende IG is stabiel en geeft aan geen door ontwikkeling te willen kwa niveau, ze vinden het huidig verrijkingen aanbod genoeg. Rooster technisch is het team zelf aan het plannen, en onder vinden hier wel wat problemen in. De leidinggevende gaat hierin meer sturing op zich nemen. Ook zien we dat net gediplomeerde collega's wat meer zekerheid willen krijgen. Teamleider gaat duidelijke leerdoelen en evaluaties afspreken om een stok achter de deur te geven.

7.3 Arbeidsmarkt

Zorghuys met de partners op de regionale arbeidsmarkt, zorgen er samen voor dat de arbeidsmarkt nu en in de toekomst zo goed mogelijk aansluit bij de behoeften van zorg- en welzijnsorganisaties. Via verschillende wegen zet Zorghuys zich in om de arbeidsmarkt op peil te brengen en te houden en te streven naar voldoende kwantiteit en kwaliteit van de medewerkers. Zorghuys doet dit o.a. door intensief samen te werken met scholen in de omgeving in de sector zorg en welzijn. Stagiaires zijn bij ons geen 'makkelijke' extra handen. Ze zijn de toekomst van onze zorgvisie. Wij bieden een intensief en gecoördineerd lerend traject, waarin ruimte voor ontwikkeling en creativiteit van de leerling centraal staat.

In het personeelsbestand zien wij voor de komende jaren een aantal medewerkers die met pensioen gaan. Het aantrekken van personeel is nu niet heel gemakkelijk maar lukt ons tot op heden nog goed. In 2023 zijn er 3 verzorgende IG afgestudeerd en zijn vakbekwaam inzetbaar.

Echter zien wij wel een grote uitdaging om het nodige personeel voor de toekomst te kunnen aantrekken. Zorghuys heeft daarbij de vertaalslag gemaakt om zo veel mogelijk taken die niet uitgevoerd moeten worden door een verpleegkundige of verzorgende, neer te leggen bij personen die uit andere sectoren komen. Denk hierbij aan creatieveling, sport coaches en dasleraren die affiniteiten hebben met ouderen. Het stukje welzijn wordt hierin uit besteed waardoor de vak deskundige tijd vrij heeft om de essentiële taken uit te voeren die bij hun deskundigheid horen.

7.4 Overzicht inzet medewerkers verzorgend team

Functie	FTE 31-12-2021	FTE 31-12-2022	FTE 31-12-2023
Helpende	3.65	2.5	2.5
Verzorgende IG	4.33	5.3	5.3
Verpleegkundige	3	2.7	3.5
Management en administratie	3.4	3.4	3.4
Vrijwilligers	3	3	3

7.5 Verdeling extra middelen

Zorghuys heeft in 2023 extra middelen ontvangen, die bedoeld zijn om de uitgangspunten van het kwaliteitskader vorm te geven. In de begroting zijn deze middelen specifiek vertaald naar inzet in het primaire proces te weten:

persoonlijke aandacht en kwaliteit te kunnen leveren in de persoonlijke verzorging.

- Er is elke dinsdag en vrijdag van 10.00 tot 16.00 uur activiteitenbegeleider aanwezig.
- Elke week is er een dag een grote activiteit buiten de instelling, om bewoners onderdeel te laten blijven van de maatschappij.
- Elke ma t/m do is de beweeg agoog actief van 9.30 t/m 15.30
- Brain trainer is aangekocht

8. Gebruik van hulpbronnen

De benodigde hulpbronnen en de wijze waarop deze dienend zijn aan het primair proces, zijn opgenomen in het kwaliteitsplan en komen in dit kwaliteitsverslag. Dit thema gaat over het effectief en efficiënt gebruik van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen. Goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint bij de wensen en behoeften van cliënten. Een evenwichtig samenspel in de driehoek cliënt, informele zorg en zorgverleners is daarbij een belangrijke pijler van kwaliteit. Het bestuurlijk leiderschap stuurt aan op de aanwezigheid van de juiste randvoorwaarden voor het bieden van kwalitatief goede verpleeghuiszorg. Belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van verpleeghuiszorg zijn o.a. de gebouwde omgeving, technologische hulpbronnen zoals ICT en gebruik van Domotica, beschikbaarheid van materialen en hulpmiddelen, facilitaire zaken en financiële en administratieve organisatie. In 2022 is planmatig op het volgende ingezet.

8.1 Brandveiligheid en bedrijfshulpverlening (BHV)

In 2022 hebben er in het Zorghuys meerdere ontruimingsoefeningen plaatsgevonden. Bij de ontruimingsoefeningen heeft de focus gelegen op het op de juiste wijze toepassen van de ontruimingsmethodieken en opgebouwde kennis ten aanzien van brandveiligheid.

De ontruimingsmethodiek gaat uit van het zogenoemde nomadisch verzamelen: de calamiteit bepaalt de verzamelplaats. Oftewel het ontruimen per brand-compartment en verzamelen bij de eerstvolgende brandscheiding.

Alle medewerkers bij Zorghuys zijn BHV geschoold conform de NIBHV-norm. Nieuwe medewerkers hebben de basistraining gevolgd en de reeds geschoolde medewerkers hebben de jaarlijkse herhalingsstrainingen gevolgd.

In 2023 zijn de brandmeld/ontruimingsinstallaties onderhouden en gecertificeerd conform de betreffende NEN-normen. In 2024 zal er weer een nieuwe keuring komen.

8.2 Legionellabeheersing

Zorghuys voert een proactief beleid voor wat betreft de beheersing en voorkoming van legionella. Dat houdt in dat er periodiek metingen worden uitgevoerd van het leidingwater en in voorkomende gevallen wordt er direct actie ondernomen bij constatering van te hoge meetwaarden. De watertappunten uit het legionella beheersplan, aangevuld met die van leegstaande ruimten, worden wekelijks gespoeld. Het facilitair team draagt zorg voor bewaking van de uitvoering van de spoelactiviteiten. Daarnaast bewaakt de Kiwadienst de uitvoering van verplichte controles aan de waterleidinginstallaties en indien nodig worden er dingen aangepast n.a.v. geconstateerde tekortkomingen.

8.3 Hygiëne en HACCP

Zorghuys borgt de voedselveiligheid binnen de kleinschalige zorg conform de wettelijke voorschriften. Medewerkers werken volgens de hygiëne-code voor voedingsverzorging in woonvormen. Aanvullende registraties en handelingen om dit proces voldoende te borgen bestaan uit het bijhouden van schoonmaakroosters voor periodieke schoonmaakwerkzaamheden, het etiketteren van producten, die na opening nog maar kort gekoeld houdbaar zijn en het controleren en registreren van de koelkasttemperatuur.

8.4 inzet van Domotica en oproepsysteem

In 2020 is Zorghuys begonnen met het aanschaffen van Daza bewegingsmelders en het Daza zuster oproepsysteem. Dit om de valgevaarlijke cliënten meer veiligheid te kunnen bieden.

Met het zusteroproepsysteem geven we de cliënt meer comfort en mogelijkheden tot het bieden van desgewenste hulp.

Het systeem is in 2023 nog steeds naar tevredenheid in gebruik.

9. Gebruik van informatie

In de sector verpleeghuiszorg wordt er veel informatie verkregen en verzameld. De ontwikkel opgave ligt vooral op het vergroten van de toegankelijkheid en beschikbaarheid van deze informatie en de onderlinge verbanden in beeld te brengen. Het doel is om informatie zoveel mogelijk op efficiënte wijze te verzamelen tijdens het zorgproces om zo nodig het later in te zetten om persoonsgerichte zorg en ondersteuning te plannen en te verbeteren.

9.1 Cliënttevredenheid

Voor Zorghuys vormen de cliëntervaringen de belangrijke input voor het bepalen van de resultaten van de organisatie. In 2023 is daartoe gebruik gemaakt van een cliënttevredenheids- beoordeling enquête digitaal, die verwerkt zit in de zorg/leefplan bespreking. Daarnaast zijn op Zorgkaartnederland.nl de waarderingen van de cliënten openbaar beschikbaar. Verder wordt er na elke zorgplanbespreking gevraagd om de beoordeling op de zorgkaart in te vullen en te plaatsen. Zorghuys gebruikt beiden als verbeterinstrument.

De gemeten cliëntervaringen zijn, gemiddeld genomen zeer positief. Er heeft een analyse plaatsgevonden en er zijn verbeterpunten op ingezet.

Deze wordt door de zorgmanager opgesteld en besproken met de directie. Waar nodig worden er dingen aangepast of wordt er een nieuw beleid doorgevoerd.

De scores die behaald worden liggen gemiddeld boven de 8.2.

Verbetervoorstellen en acties die voortkomen uit de cliënttevredenheids-beoordelings enquête.

Tevredenheidsenquête Zorgteam Zorghuys

Op het gebied van:

- Tijd voor veranderingen in het zorgplan
- Tijd voor medische uitleggen
- Onmiddellijk terugbellen of actie ondernemen van de oproepen/vragen

Wordt door 1 persoon onvoldoende gescoord. De overige 5 scoren dit op goed of uitstekend. Tijdens zorgleefplangesprekken zal dit onderwerp aangesneden worden, om op deze manier er alert op te zijn en open te staan voor verbeteringen.

Online enquête woonvorm

De opmerking dat er geen ramen zijn, zal erop wijzen dat er geen ramen in het appartement van hun naaste aanwezig is. Bij de intake en rondleiding van iederen bewoner wordt er aangegeven dat de kamers in zorghuys allemaal anders zijn, en dat niet alle kamers dezelfde voorzieningen heeft. Ook wordt besproken dat de kamer die vrij is bij inhuizen niet altijd de permanente kamer zal zijn. Soms is intern verhuizen nodig, en als die interne verhuizing nodig is zal client zelf, vertegenwoordiger, arts en directie Zorghuys afstemmen met elkaar. In 2024 is het gehele dak van Zorghuys gerenoveerd en is ervoor gekozen om in iedere kamer dakkoepeles te plaatsen die open kunnen. Daardoor heeft iedere kamer een raam wat open kan.

De helling bij de receptie wordt genoemd als aandachtspunt. Deze helling is aanwezig in het gebouw, dit wordt tijdens kennismaking en intake ook benoemd. Er is een leuning aanwezig ter ondersteuning. Als bewoners hulp nodig hebben omdat ze de helling niet zelfstandig kunnen lopen, bieden de zorgverleners van Zorghuys hulp waar nodig.

Er wordt een opmerking gemaakt dat de huiskamer wat klinisch is. Zorghuys streeft ernaar om een huiselijke sfeer uit te stralen. De meubels en aankleding zijn zoals je die in een woonhuis ook kunt hebben. Echter worden er 15 bewoners gehuisvest, en het merendeel van de bewoners heeft een hulpmiddel zoals (electrische) rolstoel, rollator of wandelstok. Ook moeten we rekening houden met brandveiligheid, en vluchtroutes bij calamiteiten. Regelmatig (om de 3 jaar ongeveer) wordt het interieur van de huiskamer opgefrist, nieuwe kleur op de muren en andere schilderijen. Hierin wordt ook de voorkeur van de bewoners in mee genomen. Op dit moment hangen er nostalgische platen van Steenbergen aan de wand.

Er wordt een opmerking gemaakt over dat doorgegeven (eet) afspraken niet goed opgevolgd worden. Dit is tijdens een teamoverleg onder de aandacht gemaakt, en iedereen is erop attent gemaakt dat alle afspraken in de client agenda geschreven moeten worden en dat iedere dienst er zorg voor moet dragen dat de agenda ook opgevolgd wordt.

Vanuit de maaltijden wordt de opmerking gemaakt omtrent verse groente. De menu's die samengesteld worden zijn voor een volle week. Vooral met warm weer is het lastig om verse groente ook echt vers te houden. Naar aanleiding van deze opmerking hebben we ervoor gekozen om minder uit te wijken naar bijvoorbeeld diepvriegroenten, maar dat de verse groente bij de supermarkt hier in de buurt gehaald worden als de verwachting is dat ze niet meer vers zullen zijn op het moment van consumeren,

Het kopen van de groente (en eventueel andere boodschappen) wordt ingezet als activiteit met een klein groepje bewoners, of als individuele activiteit.

Enquete vanuit bewoners:

Deze enquete is ingevuld door de bewoners die niet dementerend zijn. De algemene uitkomst van de enquete is dat ze tevreden zijn.

Qua communicatie, en terugkoppeling wordt aangegeven dat dit beter zou kunnen. Dit is een aandachtspunt wat terugkerend is in teamoverleg en wat ook tijdens coaching on the job wordt uitgevoerd. Zowel intercollegiaal of vanuit management. Hierin wordt ook het stuk over begrip tonen voor de bewoners, en hoe je daar de communicatie op aanpast meegenomen. Het personeel van Zorghuys heeft daar dit jaar ook scholing in ontvangen in de vorm van een escaperoom op locatie.

Zowel in de bewonersenquête als in de enquete die is ingevuld vanuit de vertegenwoordigers komt naar voren dat er meer aandacht zou moeten zijn voor meer bewegen. Zorghuys heeft daarop ingespeeld door een beweegagoog aan te trekken en in dienst te nemen. Zij is 4 dagen per week werkzaam en beweegt op individueel en op groepsniveau met de bewoners. Zij werkt nauw samen met de verzorging van Zorghuys en overige disciplines zoals ergotherapie en fysiotherapie. Op proef heeft Zorghuys ongeveer een half jaar een dans/bewegen op muziek docent ingezet, maar vanuit de bewoners kwam de feedback dat ze het geen leuke activiteit vonden. Daarom is besloten om de inzet van de dans coach te beëindigen.

Verder is er op 2 dagdelen in de week een activiteitenbegeleidster aanwezig voor allerlei activiteiten, bijvoorbeeld: knutselen, reminiscentie, bloemschikken etc.

Met de bewoner die aangaf dat er doorgedramd wordt als ze iets niet wil, een persoonlijk gesprek aangegaan. Betreffende mw heeft vanuit haar ziektebeeld een vertraagde prikkelverwerking, en reageert dus ook traag. Mw geeft aan dat de zusters daardoor te snel en te veel vragen stellen, en mw vindt dat erg vervelend en drammen aanvoelen. Mw een luisterend oor geboden, en gevraagd

of ik haar ervaring mag delen met het team, zodat ze begrijpen hoe mw zich voelt. Dit vond mw goed. Samen met mw ook het zorgplan aangepast zodat elke hulpverlener op de hoogte is van de problematiek van mw. Na uitleg aan het team en de aanpassing in het zorgplan geevalueerd met mw, mw geeft aan dat er meer rekening met haar prikkelverwerking gehouden wordt. Deze bewoner gaf ook aan dat de tv in de huiskamer niet altijd staat op iets wat zij leuk vindt. Besproken met mw dat we met iedereen rekening houden, en dat als er een programma komt wat ze graag ziet, we daar ook rekening mee zullen houden. Deze afspraak is ook opgenomen in het zorgplan van mw. Mocht het zo zijn dat mw een specifiek programma wilt zien, en de meerderheid echt niet, dan heeft mw de mogelijkheid om op de eigen kamer televisie te kijken. De zorgverleners zullen mw hierin ondersteunen.

Voor de bewoner die aangaf eenzaam te zijn en weinig visite te krijgen hebben we vanuit Zorghuys (in overleg met mw zelf en haar vertegenwoordiger) een professioneel maatje ingeschakeld. Op deze manier heeft zij een vast persoon om die bijvoorbeeld mee kan gaan naar afspraken, maar ook waar zij iets leuks kan gaan doen. Dezelfde mw gaf aan alleen buiten de poort te willen gaan, in een gesprek met mw aangegeven dat dit geen enkel probleem is, mw is vrij om te gaan wandelen waar ze wilt. Dit mag zelfstandig of met begeleiding vanuit de zorgverlening.

9.2 Privacy en Algemene Verordening gegevensbescherming

De algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is op 25 mei 2018 van kracht geworden. De AVG en de uitvoeringswet AVG zijn vooral een aanscherping van eerdere privacyregelgeving en sluiten aan op de Privacy voorschriften uit de bestaande wetgeving binnen de zorg. De AVG verplicht verwerkingsverantwoordelijken om een register bij te houden met daarin een overzicht van alle verwerkingen die Zorghuys doet met persoonsgegevens. Hiermee werd in 2018 een start gemaakt en inmiddels is er in 2019 een AVG-format opgesteld voor cliënten en medewerkers. Hierin wordt vermeld wat Zorghuys doet met de opgevraagde gegevens en of men hiermee akkoord gaat. Daarnaast wordt ook gewezen op de rechten waarop zij aanspraak kunnen maken volgens de AVG wet.

Er is een cursus en voorlichting gegeven aan het personeel en cliënten of vertegenwoordigers over de AVG wet. Het veilig mailen doet Zorghuys sinds 2018 met ZIVER. In 2020 is hier nog meer verfijning en aandacht aan gegeven om zo veilig mogelijk gegevens uit te wisselen. Ook zijn er in 2018 met alle samenwerkingspartners verwerkersovereenkomsten afgesloten in het kader van het beperken van risico's van derden volgens de AVG. In 2023 zijn er geen incidenten geweest rondom de AVG.