



Kwaliteitsverslag Huize Spoorzicht 2022



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Profiel organisatie	4
3. Uitkomsten per hoofdstuk van het kwaliteitskader	6
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
3.2 Wonen en welzijn	8
3.3 Veiligheid	9
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	7
3.5 Leiderschap, governance en management	13
3.7 Gebruik van hulpbronnen	18
3.8 Gebruik van informatie	19

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Huize Spoorzicht over het verslagjaar 2022.

In een kwaliteitsverslag wordt de manier waarop de organisatie en de medewerkers op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor de bewoners bekend gemaakt. Huize Spoorzicht brengt elk jaar een kwaliteitsverslag uit welke is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan.

Het maken van een kwaliteitsverslag is een eis uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitskader is als kwaliteitsstandaard opgenomen in het wettelijk Register van het Zorginstituut Nederland en vormt daarmee per 1 januari 2017 de wettelijke basis voor de kwaliteit van verpleeghuiszorg. Het kwaliteitskader beschrijft wat de bewoner kan verwachten van de dagelijkse interactie met zorgverleners en beschrijft de elementen van kwaliteit die belangrijk zijn in het contact met de bewoner.

Het kwaliteitskader beschrijft ook de randvoorwaarden die een zorgorganisatie op orde moet hebben om de zorg zo goed mogelijk te ondersteunen en vormt een kader voor extern toezicht, inkoop en het contracteren van zorg.

In het kwaliteitskader wordt eveneens uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het lokale leer- en verbeterproces is het belangrijk dat de relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor de betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Daarom wordt dit kwaliteitsverslag gepubliceerd op onze website en aangeleverd aan de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

In 2012 is begonnen met de bouw van Huize Spoorzicht. Op 3 augustus datzelfde jaar hebben we officieel de deuren geopend en zijn de eerste bewoners bij ons komen wonen.

Huize Spoorzicht heeft altijd als onderaannemer gewerkt van de Lelie Zorggroep. Vanaf 2019 leveren we zelf zorg op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) in de vorm van VPT's (Volledig Pakket Thuis) en zijn we niet meer als onderaannemer werkzaam. Onderdeel van de inkoopafspraken van de Wlz is het werken met het kwaliteitskader.

In dit kwaliteitsverslag wordt allereerst het profiel van de organisatie geschetst. Daarna komen achtereenvolgens via een beschrijvend overzicht uitkomsten van de plannen en acties aan de orde op het terrein van:

- ❖ Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- ❖ Wonen en welzijn
- ❖ Veiligheid
- ❖ Leren en werken aan kwaliteit
- ❖ Leiderschap, governance en management
- ❖ Personeelssamenstelling
- ❖ Gebruik van hulpbronnen
- ❖ Gebruik van informatie

2. Profiel organisatie

Huize Spoorzicht is een particuliere woonzorginstelling met een reformatorische identiteit. We laten ons in onze zorgverlening leiden door het onveranderlijke Woord van God en de Drie Formulieren van Enigheid. Onze identiteit krijgt in de praktijk op verschillende manieren handen en voeten. Met de maaltijden wordt er begonnen en geëindigd met gebed en Bijbellesing. Op gezette tijden zingen we bij het orgel een aantal psalmen of liederen. Ons huis kent verschillende huisregels waarin ook onze identiteit tot uitdrukking komt. Als het gaat om de ethische aspecten van zorgverlening, dient onze visie als uitgangspunt.

We willen graag dat iedereen in Huize Spoorzicht zich thuis voelt en dat er geen onduidelijkheid bestaat over de invulling van voor ons belangrijke aspecten. Van onze bewoners wordt daarom gevraagd een aantal elementaire huisregels te onderschrijven. Zo zien we de zondag als een rustdag, waarop we – noodzakelijke gevallen daargelaten – geen bezoek ontvangen. Werkzaamheden die niet noodzakelijkerwijs op zondag hoeven te worden verricht, laten we na. Op deze rustdag is er voor de bewoners gelegenheid om ongestoord hun kerkdienst te volgen. Hiertoe zijn faciliteiten als een internetverbinding en een kerkteléfonoaansluiting beschikbaar.

Huize Spoorzicht is terughoudend als het gaat om het gebruik van moderne media, zoals dvd, radiomuziek en onverantwoord internetgebruik. Het gebruik van televisie is niet toegestaan. Rondom de feestdagen streven we naar soberheid. Bewoners worden zowel schriftelijk als mondeling van onze grondslag en uitgangspunten op de hoogte gebracht voordat het traject van zorgverlening start.

Ons woonzorgcentrum heeft twee woonverdiepingen. Op de begane grond is een open keuken, een eethoek en een ruime huiskamer. Veel gezamenlijke activiteiten worden gedaan in 't Achterhuis', dat is een bijgebouw achter Huize Spoorzicht. In totaal telt het huis veertien zit-/slaapkamers, waarvan er één kan worden ingericht voor een echtpaar. De kamers beschikken over een wastafel, een bed en kastruimte. Daarnaast is er ruimte voor eigen inrichting.

Huize Spoorzicht ligt pal naast de boerderij van de zoon eigenaar. Het huis is gesitueerd in het landelijke buitengebied van Achterberg, aan de voet van de Utrechtse Heuvelrug. De rustieke, landelijke omgeving maakt Huize Spoorzicht tot een prachtige locatie. In een weiland naast het woonzorgcentrum lopen geiten en kippen. Dankzij het ruime erf is er alle gelegenheid om lekker buiten te lopen en te genieten van de ruimte.

Visie van Huize Spoorzicht

Bij ons kunnen - zorgbehoevende - ouderen wonen en indien nodig worden verzorgd in een sfeer van liefde en respect. Liefde voor de mensen en respect voor het leven. In een warme, vertrouwde omgeving worden bewoners 24 uur per dag naar behoefte begeleid en verzorgd. Aandacht voor onze bewoners staat elke dag opnieuw centraal. Ons gekwalificeerde personeel biedt zorg tot aan het einde van het leven. Vanzelfsprekend staat, ook in deze fase van het leven, de eerbied voor Gods schepping in het algemeen en het menselijk leven in het bijzonder centraal. Om die reden kunnen we in geen enkel opzicht meewerken aan euthanasie. Ons uitgangspunt is dat we op een waardige manier met onze bewoners omgaan en hun wensen respecteren.

In ons woonzorgcentrum verlenen we complete zorg. Dat kan gaan om lichamelijke zorg, maar ook om zorg wanneer de gedachten en het geheugen minder worden. Het is onze wens om onze bewoners te verzorgen tot het levenseinde. Daarnaast bieden we ook dagbesteding aan voor mensen uit de omgeving van Huize Spoorzicht.

Huize Spoorzicht biedt de volgende zorgvormen en diensten:

- ❖ Langdurige psychogeriatrische zorg op basis van de Wet langdurige zorg (Volledig Pakket Thuis).
- ❖ Langdurige somatische zorg op basis van de Wet langdurige zorg (Volledig Pakket Thuis).
- ❖ Langdurige psychogeriatrische en somatische zorg op particuliere basis.
- ❖ Begeleiding groep op basis van PGB, Wlz, Wmo en particulier.

3. Uitkomsten per hoofdstuk van het kwaliteitskader

In de volgende paragrafen zullen we per hoofdstuk uit het kwaliteitskader toelichten hoe Huize Spoorzicht invulling geeft aan de normen.

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening, met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een bewoner zo optimaal te laten zijn. Iemand met een zorg en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen.

Compassie, Uniek zijn, Autonomie en Zorgdoelen

De zorg die Huize Spoorzicht biedt, wordt per bewoner zeer nauwgezet op individuele omstandigheden en persoonlijke wensen afgestemd. Iedere bewoner is uniek en heeft zijn eigen levensverhaal, wensen, behoeften, zorgen en problemen. Wat voor de ene bewoner een heel prettige omgeving is, kan voor een andere bewoner heel onprettig voelen. We streven ernaar dat vóór alles onze bewoners zich thuis voelen bij onze manier van zorgverlening.

Voorafgaand aan de opname voeren we een intakegesprek met onze potentiële bewoner en zijn of haar mantelzorger/familie lid. Dat geeft ons een beter beeld van de specifieke zorgvragen. Tijdens dit gesprek wordt gevraagd naar wat de bewoner heeft meegemaakt in zijn of haar leven, wat hij of zij leuk vindt om te doen, wat hij of zij niet prettig vindt, welke problemen er spelen, wat hij of zij zelfstandig kan en wat niet etc. Deze informatie wordt meteen genoteerd in het ECD. Tevens wordt er een kort verslag gemaakt van het gesprek. Dit verslag wordt ook in het ECD geplaatst, zodat alle zorgmedewerkers hier kennis van kunnen nemen.

In de dagelijkse praktijk proberen we zoveel mogelijk de structuur te volgen die mensen in hun vorige situatie gewend waren. Om dat goed op elkaar af te stemmen, heeft iedere bewoner een eigen verzorgende als aanspreekpunt. Tevens beschikken we over persoonlijke zorgdossiers, waarin de situatie en de wensen van de bewoners gedetailleerd zijn opgenomen.

Iedere bewoner met een Wlz-indicatie heeft na inhuizing binnen 24 uur een voorlopig zorgplan. Dit plan wordt opgesteld door de EVV-er aan de hand van het intakegesprek, de overdracht van de vorige zorgorganisatie en/of de verpleegkundige overdracht van het ziekenhuis en informatie uit de Wlz-indicatie. Het zorgplan wordt digitaal gemaakt in het ECD. Het zorgplan wordt binnen zes weken definitief. De bewoner of diens vertegenwoordiger ondertekent dit plan.

Minimaal twee keer per jaar wordt het zorgplan geëvalueerd met in ieder geval de bewoner en diens vertegenwoordiger. Het plan wordt waar nodig bijgesteld en opnieuw ondertekend.

Alle bewoners binnen Huize Spoorzicht krijgen huisartsenzorg van Huisartsenpraktijk Ederveen. Onze ervaring is dat één vaste huisartsenpraktijk de kwaliteit en continuïteit van de zorg bevordert mede door de structurele bewaking van het zorgproces. De lijntjes zijn kort en wanneer er knelpunten zijn worden deze meteen besproken en de leerpunten meegenomen.

3.2 Wonen en welzijn

Deze paragraaf gaat over de wijze waarop de zorgverleners en de zorgorganisatie in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van bewoners en hun naasten en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de bewoner een rol, maar is de woon- en leefomgeving waarin de bewoner die zorg ontvangt, eveneens van groot belang voor zijn kwaliteit van leven. Hieronder wordt beschreven op welke wijze Huize Spoorzicht hier invulling aan geeft.

Zingeving

Tijdens het intakegesprek met de bewoner en zijn of haar mantelzorger/familielid in Huize Spoorzicht komen de mogelijkheden, wensen en behoeften ter sprake. Dit vormt de basis voor het zorgplan. We proberen zo veel mogelijk te weten te komen over de bewoner. Onze medewerkers zijn er niet alleen om bewoners de benodigde zorg te verschaffen, maar lezen bijvoorbeeld ook met bewoners uit de Bijbel als zij dat zelf niet meer kunnen. Wanneer bewoners met levensvragen zitten, kan door onze medewerkers contact worden gezocht met een ambtsdrager van de kerkelijke gemeente. Ze zijn er helemaal voor onze bewoners en begrijpen de wensen, de verlangens en de vragen die er kunnen leven.

Zinvolle tijdsbesteding, familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Ons woonzorgcomplex biedt uitstekende mogelijkheden voor verschillende zinvolle activiteiten. In huis worden door ons activiteiten verzorgd als breien, kaarten maken of een spelletje doen. Wanneer bewoners dat leuk vinden, kunnen ze meehelpen met activiteiten als koken en de was doen. Zowel de huiskamer, het erf als het bijgebouw kunnen voor de activiteiten worden gebruikt. Er is alle gelegenheid om bij mooi weer lekker buiten te zitten, een eindje te lopen op het erf, of even bij de wei met geiten en kippen te kijken.

De activiteiten worden afgestemd op de persoonlijke situatie van de bewoners. Het activiteitenaanbod wordt aangepast aan de mogelijkheden, beperkingen, wensen en de behoeften. Waar mogelijk worden de bewoners gestimuleerd op persoonlijk, cognitief, sociaal, emotioneel en communicatief gebied. Binnen de kaders van de Bijbelse identiteit worden, voor zover mogelijk, de talenten van de bewoners ontplooit of in stand gehouden. Er is aandacht voor de werk- en leefsfeer. Bewoners moeten zich bij onze dagbesteding thuis en veilig kunnen voelen.

De professionele begeleiding wordt aangevuld met vrijwilligers. Deze vrijwilligers ontvangen leiding van de begeleider. De vrijwilligers hebben een ondersteunende rol. Zij dragen geen verantwoordelijkheid voor de zorg en begeleiding van de bewoners.

In 2022 is het aantal vrijwilligers gegroeid naar 14 vrijwilligers. Als blijk van waardering en om onderlinge contacten te onderhouden/ ervaringen uit te wisselen, hebben we een vrijwilligersavond georganiseerd in 't Achterhuis.

Met de medewerkers is tweemaal een uitje georganiseerd.

In 2022 is een familieavond voor de contactpersonen van de bewoners georganiseerd. Hier was een gastspreker voor uitgenodigd. Het onderwerp was dementie en dit werd als waardevol ervaren door de deelnemers.

Bij Huize Spoorzicht hebben we luchtreinigings-/ionisatieapparaten continue aanstaan (voor meer informatie zie: <https://www.healthyhomeholland.nl/>). Dit lijkt de verspreiding van het virussen heel erg terug te dringen bij een besmetting in huis. In 2022 zijn de lampen van de apparaten vervangen omdat deze minder goed werken na een x aantal branduren.

Netwerk en sociale wijkfunctie

De activiteiten en ontmoetingen moeten ertoe leiden dat de kwetsbare ouderen kunnen blijven deelnemen aan het sociale leven, zodat ze niet aan de zijlijn hoeven te staan. Huize Spoorzicht wil niet alleen een op zichzelf gerichte kleinschalige woonvoorziening zijn. Wij bieden de mogelijkheid voor mensen uit de buurt om deel te nemen aan onze dagbesteding, bijvoorbeeld eenzame ouderen die een indicatie voor dagbesteding hebben. Er is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de gemeente Rhenen voor het leveren van dagbesteding vanuit de Wmo.

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Alle bewoners worden verzorgd op basis van de zorgbehoefte en de persoonlijke behoefte. Deze afspraken worden in het zorgplan vastgelegd. Binnen 24 uur na opname beschikt elke bewoner over een voorlopig zorgplan. Binnen zes weken na opname is er een definitief zorgplan. Het zorgplan wordt opgesteld door de EVV-er in samenspraak met de bewoner zelf en zijn of haar familie. De bewoner of diens familie kan ervoor kiezen zelf de was te doen of gebruik te maken van de wasverzorging van Huize Spoorzicht.

Wooncomfort

Binnen Huize Spoorzicht wonen mensen op basis van scheiden wonen en zorg. Dit betekent dat de bewoners hun appartement zelf huren. Bewoners kunnen dus uiteraard ook zelf hun appartement naar wens inrichten. We hebben een interieurverzorgster die de appartementen en de algemene ruimten binnen Huize Spoorzicht schoon houdt.

3.3 Veiligheid

Deze paragraaf gaat over het zoveel mogelijk voorkomen van vermijdbare schade bij bewoners en het leren van veiligheidsincidenten. Werken aan veiligheid is een belangrijk onderdeel in het geheel en moet berusten op een cultuur van openheid, met elkaar bespreken van risico's en het van elkaar leren van fouten.

Veilig melden van incidenten

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid van Huize Spoorzicht is het leren van fouten. Binnen Huize Spoorzicht kunnen medewerkers incidenten (bijvoorbeeld medicatie-incidenten, valincidenten, agressie-incidenten), gevaarlijke situaties én vermoedens van ouderenmishandeling melden via het ECD.

Het aandachtsveld incidenten gaat als volgt in zijn werk. De medewerker bekijkt de incidenten, onderneemt indien nodig actie en geeft bijzonderheden door aan de teamleider. Zonodig bespreekt de teamleider de melding met de betrokken medewerker(s) en vraagt/kijkt na, bijvoorbeeld na een valincident, ongewenst gedrag of een ernstige medicatiefout, of de huisarts en de familie van de bewoner is ingelicht.

Wanneer er meerdere (bijna) incidenten werden gemeld van dezelfde bewoner is beoordeeld of er sprake is van een gewogen risico en daarmee of het een geaccepteerd risico is. Dit is dan in het zorgplan vastgelegd. Op deze manier worden samen met de bewoner de keuzes scherper gemaakt, inclusief impact en mogelijke gevolgen en wordt er meer naar preventieve maatregelen gezocht.

Medicatieveiligheid

Huize Spoorzicht werkt met N-Care, het digitale toedienregistratiesysteem voor optimale medicatieveiligheid. In N-Care heeft elke cliënt een dossier met daarin algemene informatie, de altijd actuele toedienlijst en het medicatieoverzicht. Wanneer zorgmedewerkers inloggen in N-care kunnen zij eenvoudig zien op welke tijden er medicatie-deelrondes zijn. Wanneer gestart wordt met een medicatie-deelronde is overzichtelijk te zien welke cliënten er in die ronde medicatie toegediend moeten krijgen. Als de naam van de cliënt geselecteerd wordt, wordt de toedienlijst, met de standaard én zo nodige medicatie, geopend. De medicijnen die standaard moeten worden toegediend, verschijnen in het scherm met rood gekleurde vlakken. Wanneer het rood gekleurde vlak geselecteerd wordt, kan de zorgmedewerker het vlak 'toedienen' selecteren, waarna de eerste letter van de roepnaam en de volledige achternaam van de zorgmedewerker geregistreerd worden. Wanneer alle medicatie is geregistreerd, verdwijnt de cliënt uit het overzicht van de deelronde. Wanneer bij alle cliënten de toedieningen van de medicatie uit de geselecteerde deelronde is geregistreerd, wordt de deelronde groen van kleur. Hieruit is op te maken dat alle medicatie is toegediend en geregistreerd.

Dagelijks om 18.00 uur worden de gegevens die gewijzigd zijn in de dossiers, automatisch digitaal opgehaald bij de apotheek. Indien een wijziging op de toedienlijst direct zichtbaar moet zijn voor de zorgmedewerkers in Huize Spoorzicht, moet contact opgenomen worden met de apotheek.

Ook bijsluiters van medicijnen zijn in N-Care te raadplegen, evenals oude toedienlijsten van de afgelopen twee jaar.

In Huize Spoorzicht is ter bevordering van de kwaliteitszorg onderzoek gedaan naar medicatieveiligheid. Tijdens dit onderzoek is ten eerste uitvoerig literatuurstudie gedaan naar de Veilige Principes in de Medicatieketen. Ten tweede is de medicatieveiligheid in de praktijk getoetst aan de literatuur d.m.v. de checklist Veilige Principes en de interne audit medicatieveiligheid. Ten slotte zijn d.m.v. MIC-meldingen de fouten en hun oorzaken onderzocht. De hoofdvraag die beantwoord is, luidde: Hoe is de kwaliteit van medicatieveiligheid in Huize Spoorzicht, en hoe kan deze op een hoger niveau gebracht worden? Geconcludeerd kon worden dat de kwaliteit van medicatieveiligheid in Huize Spoorzicht goed is, maar op diverse punten nog op een hoger niveau zou kunnen komen. Van de fouten die voorgekomen zijn, werden

de meeste fouten gemaakt in het klaarmaken van medicatie, hiervan werd 67% veroorzaakt door het onzorgvuldig handelen van medewerkers, 28% door niet vastgelegde afspraken en 5% doordat medewerkers niet op de hoogte waren van de gezondheidssituaties van de cliënten. Ter bevordering van de kwaliteitszorg medicatieveiligheid zijn de volgende acties uitgezet:

- ❖ Het medicatieveiligheidsbeleid is uitgebreid en geactualiseerd;
- ❖ Het onderzoek naar medicatieveiligheid is tijdens een teamvergadering gepresenteerd aan het team. Tijdens deze presentatie zijn de medewerkers opgeroepen zich in te zetten om te werken aan kwaliteitsverbetering. Per stap in het medicatieproces zijn de verbeterpunten benoemd;
- ❖ Om medicatieveiligheid actueel te houden, is voorgenomen dit terug te laten komen tijdens elke volgende vergadering.
- ❖ Het beleid is op papier aan elke medewerker die met medicatie werkt, meegegeven om hen op de hoogte te brengen van de wijzigingen;
- ❖ Er heeft een gesprek plaats gevonden met de huisarts en apotheker waarin de samenwerking en de verbeterpunten besproken zijn;
- ❖ Er is gezocht naar een profiel voor de aandachtsvelders medicatieveiligheid en een scholing/cursus medicatieveiligheid, dit is vervolgd in 2022.

Decubituspreventie

Bij alle bedlegerige bewoners en bewoners die in een rolstoel zitten wordt elke dag tijdens de ADL door de zorgverlener goed gecontroleerd op huidletsel. Zo nodig worden passende maatregelen getroffen om het huidletsel te laten genezen en om verder huidletsel te voorkomen. Daarnaast wordt elk halfjaar een risicosignalering uitgevoerd op huidletsel, voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel. Wanneer een bewoner een verhoogd risico heeft op het ontwikkelen van decubitus wordt dit opgenomen in het zorgplan en wordt zo nodig een zorgdoel opgesteld.

Er is in Huize Spoorzicht een aandachtsveld Wondzorg. Eén van onze medewerkers is hiervoor aandachtsvelder. Zij maakt, soms in overleg met wondverpleegkundige van Charim, het wondplan. Tijdens iedere teamvergadering laat zij een bepaald onderwerp wat te maken heeft met wondzorg aan de orde komen, zodat de medewerkers op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen en dat de kennis up-to-date blijft.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

In principe maken wij alleen gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen als de bewoner hier zelf mee instemt, maar dan is er geen sprake van een vrijheidsbepanking omdat de bewoner hier zelf voor kiest/mee instemt (bijvoorbeeld als een bewoner de beddekken omhoog wil 's nachts omdat dit de bewoner een veiliger gevoel geeft). Indien het toch noodzakelijk om onvrijwillige zorg toe te passen doen wij zo kort mogelijk en op de minst ingrijpende manier. Ook voor het raadplegen van de minst ingrijpende manier gebruiken wij de Alternatievenbundel van Vilans. Wij doorlopen een stappenplan waarin we onderzoeken wat de situatie is van de bewoner, de noodzaak van onvrijwillige zorg, en de mogelijkheid tot andere oplossingen. Dit doen wij in overleg met de bewoner en zijn wettelijk vertegenwoordiger en met de steun van collega's en deskundigen. Hierbij kijken we steeds opnieuw of de onvrijwillige zorg nog nodig is en er vrijwillige alternatieven zijn.

Preventie van acute ziekenhuisopnamen

De ongeplande ziekenhuisopnamen per doelgroep worden bijgehouden door een hiervoor aangewezen medewerker. Daarbij wordt de reden van de opname opgenomen (vallen / heupfractuur, luchtweginfectie/urineginfectie, delier, CVA, onbegrepen gedrag of overig). De ongeplande ziekenhuisopnamen worden altijd met het team besproken. Inzicht in de oorzaken van de opnamen kunnen leiden tot structurele verbeteringen.

In 2022 is één ongeplande ziekenhuisopname geweest. Deze bewoner werd opgenomen met benauwdheidsklachten en hartfalen. Hoewel ongeplande ziekenhuisopnamen niet altijd te vermijden zijn, probeert Huize Spoorzicht wel om ongeplande ziekenhuisopnamen te voorkomen door:

- ❖ Actief beleid op valpreventie;
- ❖ Protocollen en werkinstructies regelmatig te evalueren, bij te stellen en kenbaar te maken onder de medewerkers;
- ❖ Actueel houden van het zorgplan. Zo is altijd inzichtelijk welke zorg de bewoner precies nodig heeft en welke afspraken er gemaakt zijn over bijvoorbeeld het aantrekken van het juiste schoeisel en welk hulpmiddel de bewoner gebruikt om zich te verplaatsen.

3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Deze paragraaf gaat over de wijze waarop Huize Spoorzicht op lerende wijze zorg draagt voor optimale zorg en verzorging voor bewoners.

Kwaliteitsbeleid

Huize Spoorzicht werkt continue aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en is continue op zoek naar verbetering en vernieuwing. Vandaar dat ook bij ons gewerkt wordt met de PDCA-cyclus. Daarbij is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg de basis om de bewoner juist te kunnen bedienen.

Huize Spoorzicht maakt gebruik van het kwaliteitshandboek MyDMS. Alle documentatie is geüpload in ons digitale kwaliteitshandboek. Zo kunnen onze medewerkers vanaf elke plek, op elk gewenst tijdstip deze documenten raadplegen. We zijn continu bezig met het opnieuw opstellen en updaten van de documenten in het kwaliteitshandboek.

In 2022 zijn onder andere de volgende acties ondernomen om de kwaliteit binnen Huize Spoorzicht te verbeteren:

- ❖ De medewerkers zijn geschoold in de voorbehouden en risicovolle handelingen.
- ❖ Alle medewerkers hebben een scholing wondzorg bijgewoond.
- ❖ Er zijn interne audits gedaan.
- ❖ Er is een externe audit geweest.

Kwaliteitsaudit

In 2022 is door Huis de Merwede een externe audit uitgevoerd bij Huize Spoorzicht.

Ook zijn er door de aandachtsvelders interne audits uitgevoerd op de volgende onderdelen:

- ❖ Medicatieveiligheid
- ❖ Hygiëne
- ❖ Eisen kwaliteitskader
- ❖ Inhoud zorgdossier

Uitkomsten van deze audits zijn besproken in het teamoverleg. Er heeft een evaluatie plaatsgevonden met de teamleider en de auditoren.

Deel uitmaken van een lerend netwerk

Huis de Merwede uit Sliedrecht maakt deel uit van ons lerend netwerk. Naar een tweede organisatie zijn we nog steeds op zoek. Binnen ons lerend netwerk:

- ❖ Wisselen we ideeën, ervaringen, vragen etc. uit over het kwaliteitsmanagementsysteem op basis van het kwaliteitskader;
- ❖ Leggen we het kwaliteitsplan- en verslag aan elkaar voor en bespreken we dit.
- ❖ Bespreken we lopende zaken.
- ❖ Bespreken van inregelen van nieuwe wet- en regelgeving.

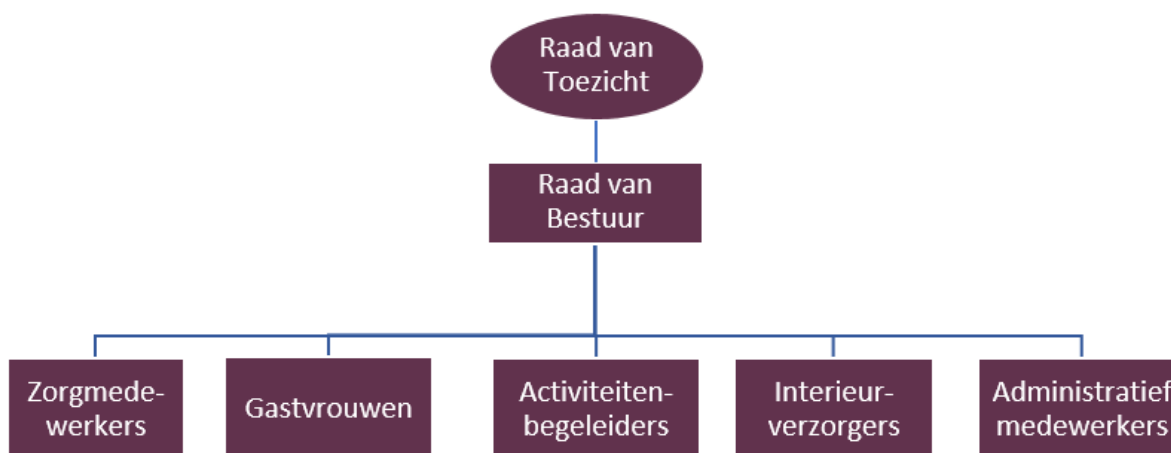
De aandachtsvelders hebben eenmaal per jaar een evaluatie met de teamleider. De aandachtsvelders incontinentie/medicatie en incidenten komen niet gezamenlijk in een overleg bij elkaar, omdat tot nu toe is gebleken dat dit niet nodig is. Uitkomsten van de overleggen worden in de teamvergadering besproken en gedeeld met het team door middel van verslaglegging.

3.5 Leiderschap, governance en management

Deze paragraaf gaat over de aansturing en governance van Huize Spoorzicht die faciliterend zijn voor kwaliteit.

Organogram

De organisatiestructuur van Huize Spoorzicht ziet er als volgt uit:



Raad van Toezicht

Huize Spoorzicht beschikt over een Raad van Toezicht. Leden zijn Dhr. E Top en Dhr. J van Dijke. Drie keer per jaar is er een vergadering met het bestuur van Huize Spoorzicht.

Raad van Bestuur

Huize Spoorzicht wordt bestuurd en vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur wordt gevormd door de heer Van Dijk, de oprichter van Huize Spoorzicht. De Raad van Bestuur vindt het belangrijk op de hoogte te zijn van wat er speelt op de werkvloer van Huize Spoorzicht, waar de medewerkers mee bezig zijn en wat hun bezig houdt en is daarom veel op de werkvloer te vinden. Er wordt een praatje gemaakt met de bewoners en er wordt gesproken met medewerkers. Zo houdt de Raad van Bestuur ook feeling met het primaire proces. Dhr. van Dijk is tevens teamleider van Huize Spoorzicht. Dat de bestuurder ook teamleider is wordt als positief ervaren. Wanneer er dingen zijn binnen het team of op welk vlak dan ook wordt dit meteen uitgesproken. De lijntjes zijn nog korter geworden wat het gunstig is voor het proces op de werkvloer en voor het beleid opstellen en uitvoeren binnen Huize Spoorzicht.

Bewonersraad

Onze bewonersraad doen we in samenwerking met Huis de Merwede. Twee maal per jaar wordt er een overleg gepland. Hierin wordt in het eerste half jaar het kwaliteitsverslag van het vorige jaar besproken. In het tweede half jaar wordt het kwaliteitsplan voor het komende jaar besproken. Verder worden de tevredenheidsmetingen besproken en eventuele verbeterpunten en acties hieruit. Daarnaast worden de punten besproken die vanuit de bewoners/familieleden komen en die op dat moment relevant zijn.

Voordat er een bewonersraadvergadering is krijgen alle contactpersonen van de bewoners een mail met daarbij de vraag of ze punten hebben die ze besproken willen hebben in de vergadering en of er mensen zijn die zitting willen hebben in de vergadering. Hiervoor is een speciaal mailadres aangemaakt bewonersraad@huizespoorzicht.nl.

Nadat de vergadering plaats heeft gevonden worden de notulen en de daarbij horende verbeterpunten en acties op het prikbord in Huize Spoorzicht gehangen en ook naar alle contactpersonen gemaïld. Bewoners en/of familie kunnen hierop laagdrempelig hun reactie geven.

In 2022 heeft de bewonersraadvergadering 2 keer fysiek plaats gevonden.

3.6 Personeelssamenstelling

Deze paragraaf gaat over de samenstelling van het personeel. Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde zorg worden geleverd.

Personele situatie

Om de zorg te kunnen leveren heeft Huize Spoorzichteigen zorgmedewerkers in dienst. Huize Spoorzicht beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel, zoals is opgenomen in de onderstaande tabel. De medewerkers vallen onder de cao-VVT. Er wordt nauwelijks gewerkt met ZZP-ers. Een enkele keer wordt een ZZP-er ingehuurd voor een nachtdienst.

Overzicht personeel in dienst per niveau

Functie	Aantal	FTE	Niveau
Helpende	3	0,78	2
Helpende plus	6	1,87	2
Verzorgende IG	7	5,37	3
Verpleegkundige	3	1,3	4
Activiteitenbegeleidster gediplomeerd	2	0,75	4
Activiteitenbegeleidster	1	0,58	nvt
Gastvrouw	3	0,51	nvt
Interieurverzorgster	3	1,24	nvt
Leerling Verzorgende IG	1	0,40	3
Leerling Helpende	-		-
Leerling Verpleegkundige	-		-
Beleidsmedewerker	1	0,33	4
Totaal		13,13	

Dit overzicht is per december 2022

Bestuurder

De bestuurder van Huize Spoorzicht is de heer Van Dijk uit Rhenen. De heer Van Dijk begon in 2000 een biologische geitenhouderij. Het aantal geiten op de boerderij groeide de jaren daarna gestaag, inmiddels heeft de heer Van Dijk zo'n 1100 geiten. Al jarenlang huurde de heer Van Dijk landbouwgrond van de burens. Totdat deze grond, inclusief de woning en schuren, te koop kwam te staan. De heer Van Dijk wilde de grond graag hebben. Na overleg met de gemeente is een wijziging van het bestemmingsplan aangevraagd, zodat hij een particulier woonzorgcentrum konden realiseren. Inmiddels bestaat Huize Spoorzicht al ruim 10,5 jaar.

Teamleider

Als leidinggevende in onze woonvorm staat de bestuurder. Hij is tevens teamleider. Hij onderhoudt de contacten met familieleden en is het aanspreekpunt voor de zorgmedewerkers en de administratief medewerkers.

Zorgmedewerkers

Binnen de zorgteams hebben we een mix van professionals met niveau 2, niveau 3 en niveau 4. Tijdens de ochtendienst zijn er altijd minimaal drie zorgmedewerkers aanwezig op de woongroep. Tijdens de dagdienst en avonddienst zijn er twee zorgmedewerkers. Overdag is er altijd een verpleegkundige aanwezig of bereikbaar. Tijdens de nachtdienst is er een zorgmedewerker op 14 bewoners en de teamleider als achterwacht.

Huishoudelijke zorg

Huize Spoorzicht heeft twee huishoudelijk medewerkers in dienst. De kern van de functie is het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden in de gezamenlijke ruimtes en op de slaapkamers van de bewoners. Hierbij wordt de zelfredzaamheid van de bewoner zo veel mogelijk gestimuleerd of in stand gehouden.

Administratieve ondersteuning

Voor de administratieve ondersteuning zijn vier administratief medewerkers actief. De administratief medewerkers doen onder andere de personeelsadministratie, de salarisadministratie, de boekhouding en ondersteunen bij kwaliteitsvraagstukken.

Gastvrouwen

Elke avond met uitzondering van de zondag is er een gastvrouw aanwezig. Gezien de toenemende zorgzwaarte is het toezicht in de huiskamer van belang. De gastvrouwen werken in de avond en ook een aantal ochtenden per week voor ondersteuning bij het koken en ook toezicht, ondersteuning in de huiskamer. Overige ochtenden is er een vrijwilliger aanwezig.

Vrijwilligers

In december 2022 waren 14 vrijwilligers werkzaam binnen Huize Spoorzicht.

Leerlingen en gediplomeerden

Huize Spoorzicht is een erkend leerbedrijf. Huize Spoorzicht is aangesloten bij Calibris. In 2022 zijn er 6 stagiaires geweest. Er was één leerling verpleegkundige niveau 4. Zij heeft in juli 2022 haar diploma gehaald en zij is bij Huize Spoorzicht komen werken voor 28 uur per week.

Eén stagiaire heeft haar opleiding Helpende Plus afgerond en is daarna bij Huize Spoorzicht komen werken. Zij heeft een contract gekregen van 20 uur per week en is ook in 2022 begonnen met de opleiding Verzorgende IG.

Verzuim

Het ziekteverzuim in 2022 was 4,41%. Dit percentage is ten opzichte van 2021 gestegen, toen was het percentage 1,74%. In 2022 hadden we twee langdurig zieke medewerkers. Dit zien we dan ook terug in het percentage ziekteverzuim.

Verder waren er in 2022 twee medewerkers met zwangerschapsverlof. Voor deze categorie ziekteverzuim geldt in 2022 een percentage van 4,91%.

In- en uitdiensttreding.

Gedurende 2022 is een verzorgende IG uit dienst gegaan, zij had een contract van 24 uur. Verder zijn er vier medewerkers helpende of helpende plus uit dienst gegaan in 2022. Eén van deze medewerkers had een contract van 8 uur per week, twee hadden een 0-uren contract en hadden in 2022 nagenoeg niet gewerkt en één medewerker had een contract van 2 uur per week maar werkte gemiddeld 12 uur per week.

In 2022 is er een Helpende plus in dienst getreden. Zij heeft een contract van 20 uur per week gekregen en is ook in 2022 gestart met de opleiding Verzorgende IG. Verder zijn er nog twee medewerkers aangenomen, één als helpende plus voor 20 uur per week en één als helpende voor 7,5 uur per week.

Voorbehouden en risicovolle handelingen

Voorbehouden en risicovolle handelingen worden binnen Huize Spoorzicht alleen uitgevoerd door zorgverleners die bevoegd en bekwaam zijn. Om te zorgen dat medewerkers bekwaam blijven worden continu trainingen, scholingen en klinische lessen georganiseerd. Vanaf 2019 hebben we zelf een account bij Vilans. De bijscholingen voor de voorbehouden en risicovolle handelingen worden 1 keer per 3 jaar gevolgd bij Zorg en Werk Academy te Ede. Er wordt jaarlijks een scholingsplan opgesteld. Zorg en Werk Academy kan ook de bijscholingen leveren die op korte termijn georganiseerd moeten worden. Bij bijvoorbeeld een nieuwe bewoner of wijziging in de zorgsituatie.

3.7 Gebruik van hulpbronnen

Deze paragraaf gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

Vastgoed

Huize Spoorzicht is gevestigd in huis pal naast de boerderij van de bestuurder van Huize Spoorzicht. De bestuurder neemt kleine klusjes voor zijn rekening, eventueel samen met een vrijwilliger. Dit betreft het algemeen onderhoud aan de appartementen en de gezamenlijke ruimtes. Voor het grote onderhoud hebben wij een onderhoudscontract afgesloten met een extern bedrijf.

Leveranciers en samenwerkingspartijen

We hebben diverse leveranciers en samenwerkingspartijen aan ons gebonden. Hieronder worden de belangrijkste genoemd waar we in 2022 mee hebben samengewerkt.

Leveranciers en samenwerkingspartijen	Taak/product/samenwerking
Peter Spek	Domotica + ICT
Van der Perk Beveiliging	Alarmsysteem/brandmeldsysteem
SDB salarisadministratie	Personeelszaken/loonadministratie
AGZ accountants	Financiële administratie
Altiplano B.V.	Kwaliteit, kwaliteitshandboek en cliëntenadministratie
Apotheek Deys	Farmaceutisch proces
Huisartsenpraktijk Ederveen	Medische zorg
Zorggroep Charim	(Para)medische zorg
Medipoint	Medische hulpmiddelen
Huis de Merwede	Lerend netwerk
Coop Achterberg	Boodschappen

ICT

Kwaliteitshandboek

Huize Spoorzicht maakt gebruik van een kwaliteitshandboek. Dit handboek is door alle medewerkers op elk moment te benaderen via een beveiligde toegang op internet. In het handboek zijn alle procedures, protocollen, beleidsdocumenten en formulieren van Huize Spoorzicht opgenomen.

ECD

Huize Spoorzicht maakt gebruik van ONS van Nedap, ONS is voor ons een gebruiksvriendelijker systeem, waarin de medewerkers snel alle informatie kunnen vinden die ze nodig hebben en waarin de PDCA-cyclus weer beter wordt uitgevoerd. Roosteren doen we ook via ONS van Nedap. Er is een koppeling vanuit ONS met SDB salarisadministratie.

Domotica

We werken binnen Huize Spoorzicht met N-care als medicatiesysteem.

3.8 Gebruik van informatie

Deze paragraaf gaat over het actief gebruik maken van alle bronnen van informatie.

Bewonerstevredenheid

De bewonerstevredenheid is gemeten tijdens de halfjaarlijkse evaluatiegesprekken met de bewoners en de vertegenwoordigers. De bewoners/familie worden gevraagd (na de bespreking) om met de bewoner Zorgkaart Nederland in te vullen.

- ❖ De gemiddelde score op Zorgkaart Nederland is in 2022 een 9,4

Ten opzichte van 2021 laat deze score een lichte stijging zien, toen was de gemiddelde score 9,2.

Klachten

Huize Spoorzicht heeft ook in 2022 geen officiële klachten ontvangen.