



Kwaliteitsverslag

# In het kader van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2023

## Inleiding

Hart van Zwaag levert zorg en ondersteuning van hoge kwaliteit. Om ons steeds te blijven verbeteren hanteren wij een kwaliteitssysteem dat steeds in ontwikkeling is en gericht is op het continu verbeteren van de zorg.

Hart van Zwaag is lid van de coöperatie Welzijn in de Zorg. De 10 klantbeloftes zijn uitgangspunt voor zowel de zorg aan de bewoners als de wijze waarop we als team met elkaar samenwerken.

In dit verslag wordt op basis van de 10 klantbeloftes en het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg teruggekeken op het jaar 2023.

Het kwaliteitssysteem binnen Hart van Zwaag omvat:

1. Een cyclisch proces van bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van zorg. Beleid wat ingezet wordt, wordt steeds geëvalueerd, indien nodig aangepast of bijgesteld en weer uitgevoerd (Plan, Do, Check, Act – PDCA). Om te kunnen evalueren en toetsen worden er systematisch gegevens over de zorgverlening bijgehouden.
2. Het bijhouden van wettelijke verplichte registraties in de zorg.
3. Het regelmatig controleren en onderhouden van de aanwezige materialen.
4. Een duidelijke toedeling van verantwoordelijkheden, bevoegdheden en afstemmings- en verantwoordingsplichten: wie kan wat en mag wat op welk moment.

In dit verslag komt bovenstaande aan de orde.

In 2023 is er aan onderstaande thema's uitgebreid aandacht besteed:

- Borging werken op basis van de 10 klantbeloftes. Deze 10 klantbeloftes, waarin welzijn centraal staat, zijn uitgangspunt voor de zorg aan bewoners en binnen het team.
- Benutten maximale mogelijkheden ECD Zilliz tbv. Continuïteit van de zorg en werkprocessen en communicatie met de contactpersonen van de bewoners.
- Oprichting familieraad en Raad van Toezicht.
- Realiseren van mogelijkheden tot logeren, palliatieve zorgopvang, revalidatie/ herstelopvang indien dit de vraag van de potentiële client is.
- Werken volgens de Wet zorg en dwang, wanneer dit aan de orde is.
- Het op orde houden van evenwichtig en professioneel team.

### **Profiel zorgorganisatie**

In Hart van Zwaag bieden we 16 kwetsbare ouderen en ouderen met geheugenproblemen een veilige en beschermende leefomgeving. Wonen als thuis, veel persoonlijke aandacht, verpleging en ondersteuning op maat staan bij ons centraal.

De zorg wordt aangeboden in een zo huiselijk mogelijke omgeving. Dit betekent voor ons enerzijds een veilige omgeving met veel mogelijkheden voor de noodzakelijke extra zorgbehoeften, anderzijds betekent *Normaal* voor ons kleinschalig en een gezellige woning met huiselijkheid, individueel gerichte zorgverlening en genoeg privacy voor de bewoners en hun familie.

Met behulp van de 10 klantbeloften bepalen we zowel voor de bewoners, hun naasten en het team bij de start van het contact waar op gerekend kan worden.

Hart van Zwaag, een verbouwd voormalig fruitbedrijf aan de Dorpsstraat 23 is hiervoor de ideale plek. Het gebouw biedt voldoende ruimte voor 16 lichte bewonerskamers met eigen badkamer en royale gemeenschappelijke ruimtes. De grote tuin wordt veel gebruikt door de bewoners om te wandelen en rustig te zitten. Hart van Zwaag bevindt zich op een landelijke locatie en in licht stedelijk gebied. Winkels, parken, bioscoop, musea, tuincentrum en restaurants zijn in de nabijheid.

## Huidige situatie en gereiseerde doelen 2023 per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

### Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: wat wil de bewoner en Wonen en welzijn: een aangenaam leven

De vier onderscheidende thema's (compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen) zijn voor Hart van Zwaag richtinggevend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

In 2021 is er een start gemaakt met de implementatie van de 10 klantbeloften.



De bewoners van Hart van Zwaag ervaren vertrouwen, nabijheid, aandacht en begrip. Bewoners worden aangesproken op een manier die zij prettig vinden, er wordt met bewoners gepraat en niet over hen, er wordt echt contact gemaakt en ervaren dat er aandacht voor hen is.

De bewoner ervaart dat hij zijn eigen gang kan gaan, ook als hij geen behoefte heeft om iets te doen. Hij ervaart dat hij zoveel mogelijk eigen keuzes kan maken en kan zoveel mogelijk zijn eigen leefstijl voortzetten.

De bewoner ervaart dat er iets te beleven valt en daarbij betrokken wordt.

### Zorgdoelen – zorgplan

Voor alle bewoners van Hart van Zwaag is er binnen 24 uur een voorlopig zorgplan (met in ieder geval zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, contactpersoon, afspraken over handelen bij calamiteiten en levensgeschiedenis), dat uiterlijk 6 weken na 'komen wonen' volledig en definitief wordt.

Voor bewoners die kortdurend bij ons verblijven verloopt dit proces sneller.

Het zorgplan wordt opgesteld door een zorg coördinator. De contactpersoon van de bewoner is actief betrokken bij het opstellen van het plan en heeft inzage in het ECD.

Het zorgplan wordt minimaal 1 maal per jaar geëvalueerd. Indien nodig vaker, bij wijziging van gezondheid of welbevinden. Er is geen maximum, zo vaak als nodig wordt er geëvalueerd met bewoner, zijn/haar naasten en/of behandelaars.

De zorg rond het levenseinde is vastgelegd en wordt regelmatig geëvalueerd.

Onderwerp	Resultaat
Persoonsgerichte zorg	<p>Navraag bij bewoners en familie leert dat bovenstaande goed geregeld is in Hart van Zwaag.</p> <p>Dagelijks onderwerp van gesprek tijdens ochtend-, middag en avondoverleg.</p> <p>Er is een gevarieerd activiteitenprogramma ontwikkeld wat alle dagen wordt uitgevoerd en waar bewoners aan deel kunnen nemen.</p> <p>Daarnaast is er voldoende ruimte voor individuele activiteiten wanneer de bewoner dat wenst.</p> <p>Tijdens het teamoverleg houden we bewonersbespreking.</p> <p>We stemmen voortdurend de behoefte van de individuele bewoner aan nabijheid, op zichzelf zijn, eigen leefstijl en activiteiten in huis af.</p>

### **Uitdiepen De 10 klantenbeloftes**

In 2023 zijn we geheel volgens de 10 klantbeloftes gaan werken die als uitgangspunt dient voor ons kwaliteitssysteem. De klantbeloftes helpen het team stil te staan bij de wijze waarop de bewoner graag zijn leven wil inrichten. In 2023 hebben we verschillende mogelijkheden gecreëerd waarop het team de klantbeloftes zich eigen kon maken.

### **Maximale benutting ECD Zilliz**

Er is in 2023 volop aandacht geweest voor de vraag 'Rapporteren we de juiste zaken om contiguiteit in de zorg te realiseren en de bewoner maximaal tot zijn recht te laten komen?'. Inzage rapportage voor familieleden verloopt moeiteloos via Zilliz. Hiermee hebben we een grote kwaliteitsslag gemaakt. Doordat de communicatie over de zorg aan bewoners nu via Zilliz verloopt en niet meer via mail of app voldoen we aan de privacy wetgeving.

### **Klanttevredenheidsonderzoek**

9 contactpersonen van de bewoners hebben de Zorgkaart ingevuld. Hart van Zwaag scoort een 9.4. In 2020 was dit 9.1.

De volgende items worden beoordeeld middels Zorgkaart Nederland

<p>Afspraken: Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?</p> <p>Verpleging: Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?</p> <p>Omgang medewerkers: Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?</p> <p>Kwaliteit van leven: Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?</p> <p>Luisteren: Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?</p> <p>Accommodatie: Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?</p>
---

**Passende, veilige zorg en ondersteuning – leren door professionals in het team, leren en ontwikkelen – lerende organisatie en personeelssamenstelling – kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen client en zorgverlener.**

De 10 klantbeloftes vormen ook de uitgangspunten voor de waarden die binnen het team gelden.

In 2023 is de keuze gemaakt om binnen het zorgteam niet het alleen opleidingsniveau, maar ook persoonlijke kwaliteiten en belangstelling als uitgangspunt te nemen voor de dagelijkse verdeling van werkzaamheden als coordinatie binnen een dienst, medicatie delen en begeleiding van leerlingen onder te verdelen.

Dit heeft het werkplezier binnen het team verbeterd.

In 2023 hebben we de kans gekregen wat nieuwe collega's te werven. Hierdoor beschikken we nu over een evenwichtig team bestaand uit collega's met veel werk en levenservaring, jonge mensen in opleiding (BOL en BBL).

Alle collega's zijn minimaal 3 maal per week aanwezig.

Ziekte en afwezigheid wordt onderling opgevangen. Er wordt geen gebruik gemaakt van uitzendkrachten of ZZP'ers.

Dit beleid maakt dat bewoners altijd dezelfde medewerkers zien.

Overdag zijn er in Hart van Zwaag 6 medewerkers beschikbaar voor de bewoners, 's avonds 4 medewerkers en 's nachts is er een wakkere nachtdienst en een slaapdienst. Er is altijd een verpleegkundige aanwezig of in de nabijheid beschikbaar.

In 2023 hebben er een aantal scholingen plaatsgevonden:

BHV training

E learning medicatie

Communicatie binnen het team

In het teamoverleg zijn de volgende inhoudelijke onderwerpen aan de orde geweest: wondzorg, palliatieve zorg, onbegrepen gedrag

**Medewerkerstevredenheid onderzoek**

In 2023 is de medewerkerstevredenheid anoniem onderzocht. De vertaling van de 10 klantbeloftes naar het team is hiervoor uitgangspunt geweest. Onderstaande dia's geven een goede weergave van hetgeen onderzocht is en wat de uitkomsten zijn.

## Vertaling naar team:

---

Ik voel me veilig en thuis, er is een fijne werksfeer en ik lever hier een actieve bijdrage aan.

---

Er is oog voor mijn persoonlijke situatie, ik heb oog voor anderen en toon belangstelling.

---

Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden. Mijn mening telt en ik ben actief betrokken. Ik ben actief en uit mijn mening.

---

Indien nodig krijg ik passende ondersteuning. Binnen het team wordt op elkaar gelet.

---

Het eten is smakelijk en verzorgd en we eten gezellig met de bewoners.

## Vertaling naar team:

---

In Hart van Zwaag doe ik ertoe en kan ik mij zelf zijn. Net als bij de bewoners is voor het team aandacht wat betreft ons welzijn en de wensen en ik doe voor het team mijn best het welzijn van collega's te bevorderen en wensen van collega's centraal te stellen.

---

Binnen het team is ruimte voor mijn wensen en voorkeuren.

---

Ik besteed aandacht aan de wensen en voorkeuren van mijn collega's.

---

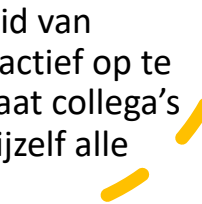
Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en die ik vertrouw. Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten.

---

Ik ervaar structuur, rust en regelmaat en ik creer dit ook.




## Vertaling naar team:

- Het team neemt verantwoordelijkheid voor mij. Ik hoef me geen zorgen te maken.
  - Hart van Zwaag is een professionele organisatie en het team werkt met plezier. Wij zijn deskundig op ons vakgebied. Wij leren van elkaar en willen het elke dag beter doen.
  - Ik profiteer van de deskundigheid van anderen in het team door deze actief op te zoeken en vragen te stellen. Ik laat collega's delen in mijn kennis en ik wil mijzelf alle dagen verbeteren.
- 



## Uitkomsten




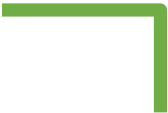
We staan per klantbelofte stil bij de de volgende vragen:

Wordt de belofte gerealiseerd;  
wat jij van je eigen bijdrage hieraan vindt;  
wat er verbeterd kan worden.

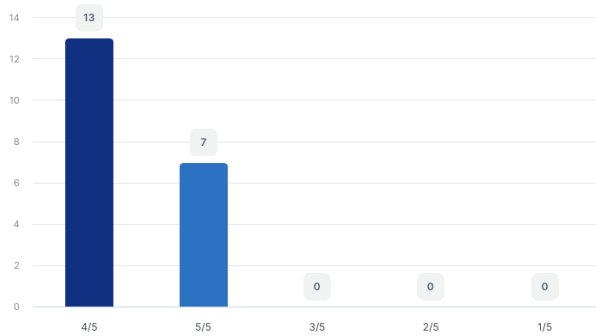
20 teamleden van de 25 hebben de enquête ingevuld = 75%

Op alle vragen waar een score aangegeven kon worden wordt er minimaal 4/5 gescoord, 5/5 scoort het hoogste.

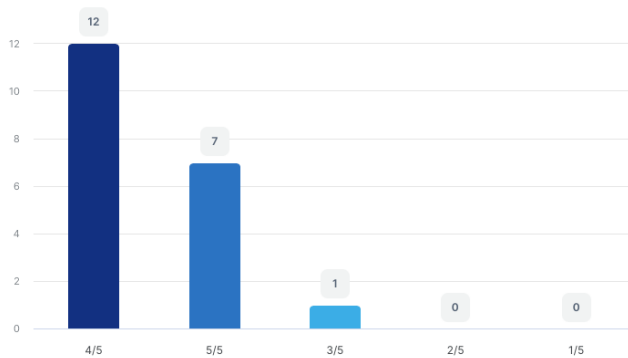
Conclusie: We doen het goed, hebben oog voor elkaar, mogen trots zijn op onszelf en elkaar en .. Het kan altijd beter.



41. Conclusies: Waardering voor de vertaling van klantbeloften maar het team een jezelf. Conclusie 1: De klantbeloftes hebben we ons als team goed eigen gemaakt.



42. Conclusie 2: We zorgen net zo goed voor elkaar binnen het team als voor de bewoners van Hart van Zwaag



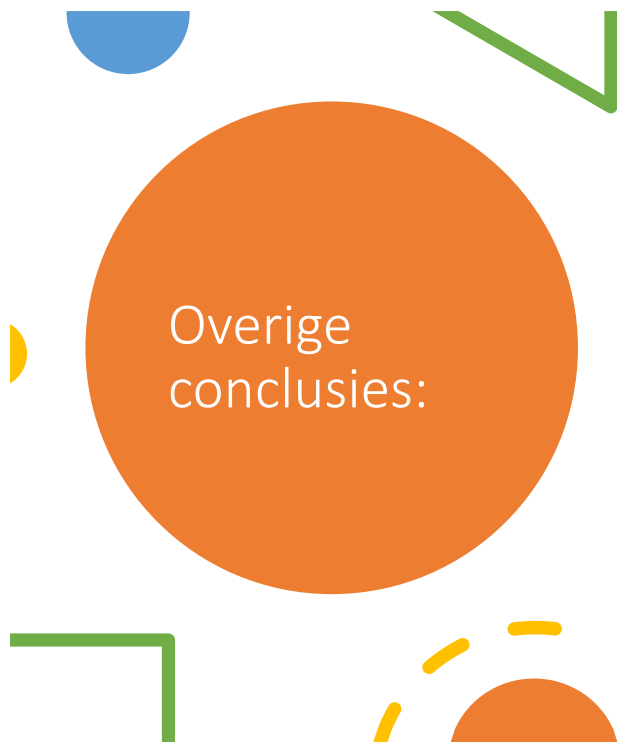


## Overige conclusies:

- Omdat ik denk dat er altijd verbeterpunten zijn met "het grote gezin" waar wij allemaal zorg voor dragen, geef ik 4 sterren. Ik vind dat er ruimte is voor veranderingen, zonder elkaar lukt dit niet. Soms zou ik meer aandacht willen hebben voor collega's, gezien onze doelgroep is dit niet gepast, vind ik. Verschillende teambijeenkomsten die georganiseerd worden maken dit zeker meer mogelijk.
- Wij zijn een hecht team die elke dag zijn beste beentje voor zet, zowel voor de bewoners als voor de collega's.
- Voor mij is het vooral van belang gelijk behandeld worden. sommige collega's denken bepaalde dingen aan iemand met minder ervaring over te laten in plaats van te vragen wat je wel of niet kan.

## Overige conclusies:

- Tijdens het invullen van de enquête trek ik de conclusie dat ik trots ben over hoe we ons als team ontwikkelen en steeds proberen te verbeteren. De ene keer gaat dat wat makkelijker dan de andere keer. Ik misschien iets meer oog moet hebben voor de persoonlijke situatie van mijn collega's.
- Ik werk hier met volle tevredenheid, voel me veilig, deel van het team en thuis. Een mooie, goed georganiseerde organisatie voor zowel bewoners als personeel.
- Iedereen heeft zijn eigen talenten, laten we die van elkaar zien en naar voren halen.



## Overige conclusies:

- De klantbeloftes hebben we ons goed eigen gemaakt, het voor elkaar zorgen kan mijn inziens nog iets beter, hoor soms toch gemopper, dit koppel ik terug door aan te geven de persoon hier zelf op aan te spreken. maar daarom geen 5 sterren voor het zorgen voor elkaar.

## **Leiderschap, governance en management**

Goede zorg en ondersteuning komen niet vanzelf tot stand. In dit hoofdstuk staan de randvoorwaarden voor het leren binnen de organisatie, transparantie en verantwoording centraal.

Het is altijd vanzelfsprekend geweest dat de bestuurder van Hart van Zwaag een belangrijke faciliterende, stimulerende en trekkende rol heeft om te zorgen voor optimale randvoorwaarden. Zij creëert een cultuur waarin professioneel leiderschap wordt gestimuleerd en gefaciliteerd. Zij zorgt voor een gedragen visie op kwaliteit, samen met zorgprofessionals en cliënten. De organisatie streeft naar een professionele en aantrekkelijke werkomgeving. De Raad van Toezicht (opgericht december 2023) verwacht in de loop van 2024 duidelijk te hebben op welke wijze zij haar verantwoordelijkheid gaat invullen.

Betrokkenheid van de medewerkers is essentieel om de inhoudelijke uitgangspunten van kwaliteit vast te stellen. Deze wordt geleverd door medewerkers de ruimte te geven ideeën in te brengen, feedback te geven op het beleid en de dagelijkse gang van zaken.

De wensen en ideeën van bewoners krijgen een stem via de cliëntenraad. In hart van Zwaag spreken we van een familieraad. Deze adviseert de organisatie gevraagd en ongevraagd op het brede terrein van kwaliteit van zorg. De organisatie initieert en faciliteert op verschillende manieren het ophalen van wensen en behoeften van cliënten. Hart van Zwaag maakt daarvoor onder andere gebruik van de gemiddelde totaalscore berekend op basis van de zes vragen van ZorgkaartNederland. Hart van Zwaag scoort in 2023 een 9.4

Dit kwaliteitsverslag is een openbaar document dat te vinden is op de website van Hart van Zwaag.

## **DE THEMA'S**

### Thema 1: Decubitus

Decubitus: preventie van decubitus, aanwezigheid van decubitus.

Indien er sprake is van bedlegerige bewoners / bewoners die veel zitten wordt voortdurend gemonitord waardoor er niet of nauwelijks sprake is van decubitus.

Er wordt zeer veel aandacht aan preventie geschonken en mocht er toch een situatie ontstaan waarbij een bewoner decubitus heeft wordt in overleg met het wondzorgteam van Omring het behandelbeleid bepaald.

In 2023 is er geen sprake van decubitus geweest.

### Thema 2: Advance Care Planning

Binnen Hart van Zwaag is het beleid dat in de eerste maand na komen wonen een kennismakingsgesprek met de huisarts plaatsvindt. In dit gesprek komen ook de behandelwensen van de bewoner naar voren. Zo wordt besproken of de bewoner wel of niet gereanimeerd wil worden of de bewoner met levensverlengende behandelingen wil starten wanneer hij ziek is, of hij wel of niet naar het ziekenhuis wil.

Jaarlijks, of eerder als nodig is, worden de afspraken geëvalueerd en zo nodig aangepast. In het ECD zijn de documenten digitaal opgenomen die van belang zijn voor het inhuizen van de bewoner. Dit is toereikend voor alle medewerkers van Hart van Zwaag.

### Thema 3: Medicatieveiligheid

Er is een geprotocolleerd medicatiebeleid.

Bewoners beschikken over een baxterrol die door de apotheek wordt gevuld.

Losse medicatie wordt 1x per week uitgezet door een ervaren collega die deze taak regelmatig uitvoert. Dit wordt vervolgens gecontroleerd.

Medicatie wordt gedeeld door bekwame medewerkers.

Medicatiefouten worden direct besproken en indien nodig wordt het medicatiebeleid aangepast.

Ook wordt er eenmaal per jaar (of eerder indien nodig) een medicatiereview uitgevoerd.

Zowel met de huisarts als de apotheker wordt per bewoner de medicatie doorgesproken en zn. aangepast.

In 2023 is een van de collega's in het kader van haar opleiding gestart met een verbeterproject "Medicatieveiligheid". De verwachting is dat dit mogelijk zal leiden tot digitalisering.

### Thema 4: Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking.

Behoud van vrijheid is het uitgangspunt binnen Hart van Zwaag. Er zijn in 2023 geen vrijheidsbeperkende maatregelen gebruikt.

Het team werkt samen met familie/de contactpersoon creatief aan het planmatig nadenken over behoud van vrijheid en veiligheid.

Dit is heel goed gelukt.

De balans tussen activiteit en rust is een belangrijk aspect binnen Hart van Zwaag. De bewoners leiden een zeer actief leven wat bijdraagt aan hun gevoel van welbevinden en zorgt voor een mooie dagindeling en goede nachtrust. Om overprikkeling te voorkomen zijn er voor een aantal bewoners afspraken gemaakt voor actief zijn en rust nemen.

Er zijn in 2022 verzwarringsdekens aangeschaft waardoor bewoners zich geborgen voelen en minder loopdrang hebben. Een aantal bewoners hebben een laag-laag bed gekregen waardoor er minder risico op vallen (er is immers hulp nodig om van een laag-laag bed op te kunnen staan). Bij evaluatie bleek dat de bewoner zich niet in zijn vrijheid beperkt voelde in een laag-laag bed en er zijn geen valincidenten met letsel tot gevolg geweest.

#### Thema 6: Aandacht voor eten en drinken.

Zorgvuldig klaargemaakte maaltijden worden sterk gewaardeerd door de bewoner van Hart van Zwaag. We houden rekening met de voorkeuren van de bewoners. Het weekmenu wordt in overleg samengesteld. We eten alle dagen verse groenten en vers fruit (de fruitschaal staat altijd uitnodigend, gevuld op tafel). We treffen samen met de bewoners de voorbereidingen voor het eten en er wordt samen met bewoners gekookt. We dekken de tafel met mooi linnen en eten ontspannen en gezellig.

We zorgen voor goede mondverzorging. Er is aandacht en observatie voor bewoners met verhoogd risico op slikproblemen en bewoners met ondergewicht of overgewicht.

En houden, indien nodig, de stoelgang in de gaten om obstipatie te voorkomen. Als het nodig is of de bewoner het gewend is worden er maatregelen genomen om de stoelgang te bevorderen.

Er is ruimte voor alcoholconsumptie.

De afgelopen jaren heeft Hart van Zwaag de kwaliteit van haar zorg en ondersteuning aan haar bewoners tot een zeer hoog niveau ontwikkeld.

Voor 2024 is het motto "Samen kunnen we alles!" en staat de ontwikkeling van het team en de onderlinge samenwerking centraal.

Hierover is meer te lezen in het jaarplan 2024.

Annemarie de Hart