



## Kwaliteitsverslag

# In het kader van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2022

<i>Procedure</i>	Kwaliteitsverslag 2022 & scholingsplan 2023
<i>Doel</i>	Kwaliteitsverslag in het kader van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2022
<i>Versie</i>	2022 (versie 3)
<i>Evaluatie</i>	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.

Het kwaliteitssysteem 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.

Het jaar 2022 stond in het teken van Kwaliteit, het team en de diversiteit van doelgroep.

Er is geïnvesteerd in diverse kwaliteitszaken;

- Audit vanuit de coöperatie “Welzijn in de zorg” positief afgerond, met een aantal verbeterpunten die voor 2023 gepland staan,
- Realisatie van goed gebruik ECD Zilliz (ook voor familie),
- Realisatie van Digitale kwaliteitssysteem (handboek) omtrent afspraken, richtlijnen, procedures en werkwijzen,
- Creatie van mogelijkheden tot logeren, palliatieve zorgopvang, revalidatie/ herstelopvang,
- Werken volgens de Wet zorg en dwang,



- Werken volgens methode de 10 klantbeloftes, waarin het welbevinden van de bewoner een centrale plek heeft,
- Gekwalificeerde personeel (gediplomeerde en studerende personeel),
- Goede en transparante communicatie binnen het team dmv teambuiding (ea activiteiten),
- Oriëntatie op oprichting Cliëntenraad (bewonersraad), werving leden heeft in 2022 plaatsgevonden.
- Voorbereiding oprichting extern toezicht,
- Gebruik Social Media tbv vergroting bekendheid, denk aan actief gebruik facebook.

## **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.

Afgelopen jaar hebben we de mogelijkheid gecreëerd om af te wijken van bovenstaande. We hebben een diversiteit aan zorg mogen verlenen. We hebben bewoners gehad die bij ons zijn gekomen ivm intensieve palliatieve zorg. Hierin ondersteunden we de bewoner en ontlasten we de mantelzorger en hebben we hoog complexe zorg verleend omdat er vaak sprake was van meerdere medische diagnoses.

Verder hebben we bewoners ondergebracht die herstellende waren van een operatie of ongeval. Zij hebben in Hart van Zwaag kunnen aansterken.

Het logeren (respijtzorg) is bij ons ook een onderdeel geworden waarvan steeds meer gebruik gemaakt wordt. Omdat steeds meer ouderen langer thuis blijven wonen is dit een onmisbaar onderdeel in de zorg geworden. Hierdoor kan een mantelzorger ontlast worden en even op adem komen.

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.

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.

## **Situatie, plannen en voornemens per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.**

### **Persoonsgerichte zorg en ondersteuning**

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 24uur 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, 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	Navraag bij bewoners en familie leert dat bovenstaande goed geregeld is in Hart van Zwaag. Dagelijks onderwerp van gesprek tijdens ochtend-, middag en avondoverleg. Er is een gevarieerd activiteitenprogramma ontwikkeld wat alle dagen wordt uitgevoerd en waar bewoners aan deel kunnen nemen. Daarnaast is er voldoende ruimte voor individuele activiteiten wanneer de bewoner dat wenst. Tijdens het teamoverleg houden we bewonersbespreking. We stemmen voortdurend de behoefte van de individuele bewoner aan nabijheid, op zichzelf zijn, eigen leefstijl en activiteiten in huis af.
Zorgdoelen en zorgplan	Deze wenselijke situatie zoals hierboven beschreven hebben we in 2021 niet altijd gerealiseerd. Soms heeft het even meer tijd nodig om een zorgplan op te stellen/ Er is wel voortdurend contact met bewoner en familie en het team geweest waardoor alle aspecten die hierboven beschreven staan wel duidelijk waren en leidend waren voor de zorgverlening.

## Planning 2023

### Uitdiepen De 10 klantenbeloftes

We gaan in 2023 geheel volgens de 10 klantbeloftes werken die als uitgangspunt dient voor ons kwaliteitssysteem. De klantbeloftes dwingen ons om nog meer stil te staan bij de wijze waarop de bewoner graag zijn leven wil inrichten. In 2023 willen we de medewerkers de 10 klantbeloftes meer eigen laten maken.

### Maximale benutting ECD Zilliz

We zullen de mogelijkheden met het ECD Zilliz maximaal benutten. Hierdoor kunnen we nog meer doelgericht rapporteren / signaleren en zijn we transparant naar familie toe. Communicatie en inzage rapportage voor familieleden verloopt moeiteloos via Zilliz. Hiermee verwachten we een grote kwaliteitsslag te kunnen maken. Doordat de communicatie over bewoners nu via Zilliz verloopt en niet meer via mail of app voldoen we aan de privacy wetgeving.

### Klanttevredenheidsonderzoek

Voor het eerste kwartaal 2023 vragen we de contactpersonen van de bewoners de zorgkaart in te vullen. In 2022 hebben we de klanttevreden op basis van de criteria die genoemd worden in het kader van het kwaliteitskader gemeten. We scoren, net als in 2021, zeer hoog. Bewoners en hun contactpersoon zijn zeer tevreden over de volgende items:



Afspraken: Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?

Verpleging: Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?

Omgang medewerkers: Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?

Kwaliteit van leven: Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?

Luisteren: Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?

Accommodatie: Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?

### **Medewerkerstevredenheid onderzoek**

In 2022 is veel in het team geïnvesteerd. Er heeft een sportieve en gezellige teambuidingsdag plaatsgevonden (door een externe leider). Hierin werd het team in hun kracht gezet door allerlei activiteiten. Een aantal collega's heeft samen een kerstvoorstelling verzorgd en we hebben een lief en leedpot in gebruik genomen. Collega's hebben in hun individuele voortgangsgesprek met hun leidinggevende de resultaten van hun 360graden feedback sessies gepresenteerd. Men heeft het als zeer verrijkend ervaren elkaar feedback te geven.

Voor 2023 staat onderzoek naar de medewerkerstevredenheid gepland.

### **Handboek kwaliteitsjaarverslag.**

Het digitale handboek is richtinggevend voor dit verslag.

In 2022 is er veel werk gedaan op diverse onderdelen van kwaliteit en digitalisatie.

In 2023 gaan we verder via de kwaliteits methodiek van kwaliteit@ om aan diverse onderdelen van kwaliteit te werken.

## **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 2022 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.

Medicatie wordt alleen uitgezet, gecontroleerd en gedeeld door collega's met minimaal een niveau 3-IG opleiding die ook minimaal 3 maal per week deze taak uitvoeren. Door dit beleid worden er nauwelijks fouten gemaakt.

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.

### Thema 4: Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking.

Behoud van vrijheid is het uitgangspunt binnen Hart van Zwaag. Er zijn in 2022 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.

Zo is er in 2022 geïnvesteerd in de uitbreiding van de Dominica waardoor bewoners vrij op het erf kunnen lopen en de zorg gealarmeerd wordt wanneer bewoners het erf verlaten. Dit geeft een groot gevoel van vrijheid.

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 verzwaringsdekens 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 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 van verslikingsproblemen. Voor deze bewoners is een kaart gemaakt met de risico's, preventie en handelen bij verslikken.



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.



#### Extra thema: aandacht voor Palliatieve zorg

De afgelopen periode is veel palliatieve zorg verleent aan bestaande bewoners, maar ook aan bewoners die langer thuis bleven wonen en in de laatste fase van het leven bij Hart van Zwaag kwamen wonen.

Dit vergt alertheid en flexibiliteit van de medewerker. De medewerker dient het proces en fase te herkennen, tijdig actie te ondernemen en gepast zorg te geven.

#### Leren en werken aan kwaliteit

Binnen Hart van Zwaag is ruimte voor medewerkers om te groeien.

Een van de verpleegkundigen heeft in 2022 de opleiding Geriatrisch Verpleegkundige gevolgd en succesvol afgerond.

Er zijn twee medewerkers gestart met een traject werken-leren om zichzelf te ontwikkelen en hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren.

Hart van Zwaag heeft aan 8 stagiaires een leerplek geboden en tijdens ieder teamoverleg wordt er een klinische les gegeven.

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

In 2023 zullen de 10 klantbeloftes wederom centraal staan en zullen deze klantbeloftes het kwaliteitskader van onze organisatie worden.

Het opleidingsplan staat de scholing beschreven die past bij de ondersteuning en zorg die Hart van Zwaag verleent aan haar bewoners. Het gaat hier om de scholing die in 2023-2024 zal plaatsvinden.

Bijlage scholingsplan 2023



2023			
Maand	Onderwerp	Aanpak	Resultaat
Februari	10 klantbeloften  Wondzorg	Teamoverleg, actieve workshop. Wat verstaan we onder de klantbeloften. Wat hebben we reeds op orde en op welke punten kunnen we ons verbeteren. Dit betreft de zorg aan de bewoners en hun naasten. Klinische les	Bewustwording huidige kwaliteit en een To Do lijst/ verbeterplan.  Bevordering deskundigheid.
Maart	Brandveiligheid BHV en eerste hulp	Alle medewerkers worden geschoold volgens de norm	Alle medewerkers hebben hun kennis weer bijgespijkerd.
April	Medicatie	Alle medewerkers met een bevoegdheid om medicatie uit te mogen zetten/ medicatie te mogen delen doorlopen de E-learning I en II. van <b>Essentials VVT van Expert College</b> via branchevereniging Spot.	Alle bevoegde medewerkers hebben de E-learning behaald.
Mei	Teambuilding	Vorm nog nader uit te werken	
Juni en juli geen teamoverleg			
September	10 Klantbeloften binnen het team	Vorm nog nader uit te werken. Denk aan actieve workshop. Wat betekenen de 10 klantbeloften voor de medewerkers. 360graden feedback	Bewustwording / waardering werkplek Hart van Zwaag. Verbeterplan.
Oktober	Palliatieve zorg	Alle medewerkers worden geschoold. Nieuwste inzichten worden gedeeld.	
November en december. Onderwerpen volgen, worden in de teamvergadering van februari vastgesteld.			