

Kwaliteitsplan 2022



HUIZE ZOCHER

Huize Zocher

Prinsen Bolwerk 3

2011 MA Haarlem

December 2021

1 Inleiding	3
1.1 Doel kwaliteitsplan	3
1.2 Profiel	3
1.3 Zorgvisie en kernwaarden	4
1.4 Doelgroep	4
2 Acties 2022 per thema voor kwaliteit en veiligheid	6
2.1 Persoonsgericht zorg en ondersteuning	6
2.2 Wonen en welzijn	7
2.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning	8
2.4 Leren en ontwikkelen	10
3 Personeel en organisatie	12
3.1 Leiderschap, governance en management	12
3.2 Profiel personeelssamenstelling	13
3.3 Hulpbronnen, omgeving en context	14
3.3.1 Technologische hulpbronnen	14
3.3.2 Professionele relaties	14
3.3.3 Beheer en onderhoud	15
3.4 Gebruik van informatie	15

1 Inleiding

1.1 Doel kwaliteitsplan

2021 was wederom een jaar waarin het Coronavirus de boventoon voerde. Ondanks voortvarend ingrijpen en het tijdig treffen van de juiste maatregelen zijn we begin 2021 getroffen door een aantal besmettingen. Twee bewoners die zijn overleden als gevolg van deze besmetting. Medio december 2021 hebben de bewoners een booster prik gekregen en ook de medewerkers zijn ultimo 2021 voor het merendeel geprikt. Na iedere persconferentie komt er weer een beleid dit gaat in samenspraak met de bewonersraad.

Er is hard gewerkt om alle in 2021 voorgenomen verbeteringen door te voeren. In dit plan vindt u de belangrijkste ontwikkelingen, uitdagingen en ambities voor het komende jaar. Het plan is grotendeels gebaseerd op continuïteit van de ingeslagen weg uit voorgaande jaren. Het plan dient als instrument om bewoners, medewerkers en stakeholders te betrekken bij de zorgverlening in Huize Zocher.

Het kwaliteitsplan Huize Zocher heeft als doel om de maatregelen en actiepunten ten behoeve van het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van onze zorg of dienstverlening weer te geven.

In dit plan vindt u de belangrijkste ontwikkelingen, uitdagingen en ambities voor het komende jaar. Het plan is grotendeels gebaseerd op continuïteit van de voornemens voor 2021. Het plan dient als instrument om bewoners, medewerkers, toezichthouders en andere stakeholders te betrekken bij de zorgverlening Huize Zocher.

Het kwaliteitsplan is vastgesteld door de directie en besproken met de medewerkers.

1.2 Profiel

Huize Zocher is in 2015 ontstaan uit een samenwerking tussen Flexicura en Com4care. Het is één van de eerste kleinschalige woon- en zorgvoorziening in Haarlem. De woon- en zorgvoorziening is gevestigd aan de rand van het centrum van Haarlem, in een historische villa midden in De Bolwerken. De zorgvilla heeft een indrukwekkend uitzicht op het water van De Singel. Het ligt op loopafstand van zowel station Haarlem als de binnenstad. Het gebouw is in 1865 gebouwd als woning, niet lang daarna is het als noodhospitaal in gebruik genomen. Rond 1930 kreeg de villa de functie van school. De woon- en zorgvoorziening bevat vijftien loft-appartementen.

Huize Zocher wil haar bewoners een nieuw thuis bieden. Dit houdt in dat zij er met behoud van privacy in een huiselijke sfeer kunnen wonen en zorg naar wens krijgen. Huize Zocher wil voldoen aan de behoefte aan veiligheid en zorg, in een omgeving die warmte en gastvrijheid uitstraalt en een exclusief karakter heeft. De kleinschalige opzet draagt daaraan bij.

Wij bieden de zorg- en dienstverlening aan in een combinatie van huisvesting, persoonlijke assistentie en 24/7 zorg waarbij maximale eigenwaarde, zelfstandigheid en onafhankelijkheid worden gewaarborgd. Volgens de filosofie van de initiatiefnemers staat de bewoner centraal in

een huiselijke omgeving. Bewoners wonen in een groot “huis” waar zij een appartement bewonen.

Bewoners kunnen gebruik maken van gezellig aangeklede algemene ruimten. Activiteiten worden georganiseerd om beweging en sociale- en familiecontacten te stimuleren en eenzaamheid te voorkomen waarbij ieders opvatting van leefstijl en voorkeur in tijdsbesteding worden gerespecteerd.

Familie, vrienden en overige mantelzorgers en dienstverleners worden actief betrokken bij het leven van de bewoners. In een “huis” wonen bewoners met een somatische- (lichamelijke) en psychogeriatrische (dementie) zorgvraag.

1.3 Zorgvisie en kernwaarden

Het verbeteren van de kwaliteit van het leven van senioren (met een zorgbehoefte) door het aanbieden van een “thuis” met professionele diensten- en zorgorganisatie.

Onze zorgvisie gaat uit van wederzijds respect voor wensen, voorkeuren, achtergronden, normen en waarden. Door het aangaan van een (zorg)relatie met bewoners, komen we tot een optimale welzijns- en zorgsituatie.

Bewoners hebben hun hele leven zelfstandig thuis geleefd. Als mensen ouder worden neemt de vraag naar zorg toe. Om verschillende redenen kunnen ze niet meer thuis wonen. De overgang is erg groot als mensen hun huis moeten verlaten. Aan onze filosofie wordt gestalte gegeven door in alle onderdelen van het bedrijf zoveel mogelijk te streven naar een huiselijke situatie zodat ze zich thuis voelen. Wij bieden met het “huis” een veilige woonomgeving waarbij huiselijkheid, geborgenheid en veiligheid voorop staan. Dit is bereikt door een huiselijk ontwerp en het interieur warm aan te kleden.

Daarnaast is het onze uitdaging de bewoners te stimuleren om de regie over het eigen leven zo lang mogelijk te bewaren. Daarbij willen wij graag van betekenis zijn. Niet de ziekte of de zorgbehoefte staat in onze zorgverlening centraal maar de mens met zijn eigen unieke levensverhaal. Wij sluiten met onze zorg en dienstverlening aan op het leven dat de bewoner gewend is om te leven. Wij passen ons aan de wensen van iedere individuele bewoner aan. Hiermee dragen wij bij aan een comfortabel leven van onze bewoners waarbij ze zo min mogelijk gehinderd worden door hun ziekte of handicap.

1.4 Doelgroep

Binnen de doelgroep onderscheiden we twee soorten levensfasen:

- 3e levensfase (75+): gepensioneerd, gezond, genieten van de oude dag, weinig tot geen zorgvraag en de
- 4e levensfase (85+): hoge leeftijd, zorgvraag ontstaat en neemt toe

Huize Zocher richt zich op mensen die zich vlak voor de 4e levensfase of zich reeds in de 4e levensfase bevinden en voor wie thuis wonen geen optie meer is.

De bewoners hebben overwegend een indicatie voor noodzakelijke zorg. De doelgroep wordt verder gekenmerkt door:

- Hechten belang aan veilig en comfortabel wonen
- Wonen met gelijkgestemden

- Afnemende mobiliteit
- Bezorgde (volwassen) kinderen

Onze doelgroep betreft met name senioren met een (lichamelijke) beperking die een beschutte dan wel een beschermde leefomgeving zoeken waar ze kunnen wonen en worden verzorgd waarbij eigen regie en persoonlijke bejegening voorop staan. Bij het ouder worden ontstaat soms cognitieve achteruitgang. Wij ondersteunen de wens van bewoners om bij ons te blijven wonen, ook als cognitieve problematiek zich voordoet.

Voor 2022 blijven blijft de doelgroep ongewijzigd. Wij hebben ervaren dat optimaal wooncomfort in nauwe samenhang is met de zorgprofielen van bewoners en willen een mooie mix van bewoners die elkaar aanvullen accepteren, juist in de leeftijdsgroep die moeilijker meebeweegt. Om dit te bereiken zullen kennis van omgangsvormen met de verschillende doelgroepen optimaliseren en de welzijnsactiviteiten hier op aanpassen door bijvoorbeeld de activiteiten toegankelijk en verstaanbaar te maken voor alle aanwezige doelgroepen. De samenstelling van bewonerspopulatie krijgt prioriterende aandacht bij de toegang.

In Huize Zocher is 24-uur zorg beschikbaar in de vorm van verzorging, verpleging en (psychogeriatrische) begeleiding. In Huize Zocher staat niet-tijdgebonden, individuele aandacht, begeleiding, persoonlijke zorg en verpleging centraal.

2 Acties 2022 per thema voor kwaliteit en veiligheid

2.1 Persoonsgericht zorg en ondersteuning

2021 was een jaar dat veel door Corona werd geregisseerd. In maart 2021, één dag voordat de bewoners gevaccineerd zouden worden, werden we toch geconfronteerd met een aantal Corona besmettingen. Dit resulteerde in het uitstellen van de vaccinaties, isolaties binnenshuis en helaas ook overlijdens. Deze periode heeft veel zowel moreel als ook fysiek veel van bewoners en medewerkers gevraagd.

Juist in zulke periodes laten we zien hoe belangrijk het is dat je als zorgverlener iemand als mens benadert. Bij de benadering staat niet de ziekte centraal, maar de manier waarop de bewoner in het leven staat en zelf met zijn beperkingen omgaat. Anders gezegd: persoonsgerichte zorg is zorg op de maat van de bewoner.

Elke bewoner is uniek met zijn/haar eigen geschiedenis en persoonlijke wensen en voorkeuren. De wens van de bewoner staat centraal bij Huize Zocher. Medewerkers kennen de bewoner goed, zijn betrokken en weten wat zijn/haar wensen zijn. Dit zorgt ervoor dat de bewoner nabijheid, aandacht, vertrouwen en begrip ervaart.

Mede daarom is het belangrijk om bij de komst van een nieuwe bewoner met deze en familie door te spreken hoe iemands levensverhaal is en wat de voorkeuren zijn op gebied van eten/drinken, activiteiten en zorg. Dit kan allemaal vastgelegd worden in het digitale dossier.

Naar aanleiding van het bezoek van de inspectie (juni 2021), waaruit bleek dat het levensverhaal van de bewoners op meerdere plekken in het digitale dossier was opgenomen, wat het minder overzichtelijk maakte, is het levensverhaal nu opgenomen in de Mikzo. De Mikzo is de anamnese die als basis fungeert voor het zorgplan. Dit maakt dat het levensverhaal een centraal onderdeel is van het zorgplan. Dat continueren wij in 2022.

Afgelopen jaar is er al veel energie gestoken in het werken met het Ons dossier. Evv-ers leerden werken met de Mikzo en het opstellen / wijzigen van het zorgplan. Dit alles gebeurt in samenspraak met de bewoner en zijn/haar naaste, zodat de bewoner ervaart dat hij/zij de regie over het eigen leven voert. Voor 2022 willen we de competenties van de evv-ers nog verder uitbreiden voor het werken in Ons en coachen we het gehele zorgteam op het juist gebruik van Ons dossier en alle functionaliteiten die het biedt.

Overigens is het zorgplan een dynamisch document dat evolueert met de zorgvraag en behoefte van de bewoner.

Daarnaast is het belangrijk dat (indien akkoord bewoner) zijn/haar familie/naasten toegang hebben tot Caren en zo op afstand kunnen meelezen in het dossier. In 2021 ontvingen alle familieleden een uitnodiging voor Carenzorgt. Niet alle familieleden heeft de uitnodiging geaccepteerd en heeft dus (nog) geen inzage in het dossier. In 2022 wensen we de betrokkenheid van familie verder uit te breiden en hen te coachen bij het gebruik van Carenzorgt.

Acties

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
-----	-----------	-----	---------

Zorg- en leefplannen	Levensverhaal is onderdeel van Mikzo + zorgplan en actueel	EVV'ers	Q3 2022
Zorg- en leefplannen	2 keer per jaar besproken in MDO	Manager wonen en zorg + EVV'ers	Om het half jaar
Zorg- en leefplannen	Plan is afgestemd met bewoner en/of familie/naaste	Manager wonen en zorg + evv'ers	Bij wijzigingen in het zorgplan
Interactie / communicatie familie	Familie / naaste maakt gebruik van Carenzorgt.	Manager wonen en zorg + evv'ers.	Q2 + continu

2.2 Wonen en welzijn

Wonen en welzijn hangt nauw samen met persoonsgerichte zorg. Ook hier zijn de wensen per individu verschillend en maakt een passend aanbod van activiteiten dat er voldoende woonplezier en welzijn wordt ervaren.

In Huize Zocher trachten we het wonen en welzijn te optimaliseren door verse maaltijden te serveren, beweging te stimuleren en activiteiten te bieden naar vraag van de bewoners. In 2022 zullen we de cliëntenraad hier nauw bij betrekken om het aanbod middels een korte enquête bij bewoners te toetsen en suggesties / ideeën te genereren.

Voor de vraag naar de wensen voor gezamenlijke en/of groepsactiviteiten en de wensen voor maaltijden zullen hierin centraal staan.

Betrokkenheid van naasten is zowel voor de bewoner als voor Huize Zocher van groot belang. Voor de bewoner betekent het herkenning en het ervaren van de warmte die bij zijn/haar leven hoort. De nabijheid van naasten laat de bewoner zo veel als mogelijk in het leven staan.

Voor de personele organisatie betekent betrokkenheid van naasten extra 'ogen en oren'. Immers, de naasten kennen de bewoner en kunnen hulp bieden bij het aangeven van de wensen van de bewoner indien deze daar zelf niet meer (volledig) toe in staat is. Naasten die willen participeren krijgen hiertoe alle ruimte en medewerking van de organisatie.

In 2021 is het helaas niet gelukt om themabijeenkomsten voor familie / naasten te organiseren, we nemen dit voornemen mee naar 2022.

Wel is het in 2021 twee maal gelukt om een concert plaats te laten vinden, bewoners en familie hebben hier erg van genoten. Voornemen is om dit in 2022 4 keer te laten plaatsvinden.

Acties

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
Concerten en	4 keer in 2022	Manager wonen en	Elk kwartaal in 2022

dergelijke		zorg	
Themabijeenkomsten met familie	2 keer in 2022	Manager wonen en zorg	Om het half jaar
Hygiëncode voor de voedingsverzorging in woonvormen	Beleid Hygiëncode is opgesteld. Medewerkers werken volgens de richtlijnen hygiëne code kleinschalige woonzorgen	Manager wonen en zorg. Medewerkers	Q3

- *Minimaal 2 keer wordt familie uitgenodigd voor een concert, borrel, diner met bewoners Huize Zocher.*
- *Minimaal 2 keer wordt familie uitgenodigd voor een themabijeenkomst, zoals; "hoe om te gaan met een dierbare met dementie".*

2.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning

Medicatieveiligheid

Binnen Huize Zocher is er aandacht voor medicatieveiligheid van voorschrijven tot toedienen, inclusief voorraadbeheer. Medicatie incidenten worden geregistreerd en geanalyseerd. In Q3 van 2021 zijn we gestart met het digitaal registreren van medicatieverstrekkingen in Ons medicatie. Hieraan voorafgaand zijn er samenwerkingsafspraken gemaakt met de apotheek. 2022 zal in het teken van verder optimaliseren van dit systeem en de werking en het gebruik ervan te evalueren met de apotheek, huisarts en medewerkers.

Decubituspreventie

Decubituspreventie wordt dagelijks toegepast, in vele vormen. Bij bewoners met een verhoogd risico op decubitus is de preventie opgenomen in het zorgplan. Preventieve maatregelen worden toegepast indien er een verhoogd risico is (denk aan AD-zitkussen / matras). Dagelijks wordt er huidinspectie gedaan en bij tekenen van huidletsel wordt direct actie ondernomen. Indien nodig wordt hierbij de wondverpleegkundige of de ergotherapeut betrokken.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

In 2021 is het gelukkig niet nodig geweest om vrijheidsbeperkende maatregelen toe te passen. In Huize Zocher worden is dan ook het uitgangspunt dat er geen vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast, maar soms is het gewenst zo niet noodzakelijk. In dat geval worden ze met de grootst mogelijke terughoudendheid en conform de Wet Zorg en Dwang (WZD) toegepast, waarbij wordt gelet op zo min mogelijk impact op het welzijn van de bewoner.

Het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen wordt besproken met de bewoner en diens naasten, de huisarts de manager wonen en zorg. Zo nodig wordt de directie geraadpleegd. De maatregel(en) worden geregistreerd in het zorgplan in Ons. Na toepassing vindt minimaal iedere 2 maanden evaluatie plaats met als uitgangspunt zo snel mogelijk afbouw van de maatregelen.

In 2021 heeft ook de kennismaking plaatsgevonden met de cliëntvertrouwenspersoon WZD. Bewoners die te maken krijgen met de WZD kunnen vertrouwelijk met haar in gesprek gaan.

De zorg en dienstverlening van Huize Zoicher is gericht op de wens van de cliënt om hem/haar in staat te stellen zolang en zelfstandig mogelijk eigen invulling te geven aan het leven. Ook bij bewoners die wilsonbekwaam zijn, vaak op grond van gevorderde dementie of andere ziekte, wordt getracht hun wens te achterhalen vanuit verbale en non-verbale uitingen.

Advance Care planning

De moderne geneeskunde kan steeds meer. Deze verbeterde mogelijkheden om ziektes te genezen en levens te verlengen heeft echter ook een keerzijde. Sommige behandelingen zijn ingrijpend, hebben grote bijwerkingen en mogelijk schadelijke gevolgen.

De individuele behandel wensen en grenzen van de bewoner worden zo vaak als nodig maar tenminste 2 maal per jaar met de huisarts besproken en zo nodig aangepast en vastgelegd in het medisch beleid in Ons dossier.

Aandacht voor eten en drinken

Eten en drinken is voor elk mens belangrijk. Ook daar verschilt de voorkeur per individu. Wanneer een nieuwe bewoner inhuist bij Huize Zoicher wordt altijd gevraagd wat zijn/haar wensen zijn rondom eten en drinken. Wat is de voorkeur voor ontbijt, lunch en avondeten, maar ook tussendoortjes? En wat drinkt men graag? Houdt men van een glas wijn bij het eten? Dit alles wordt door middel van de Mikzo opgenomen in het zorgplan. Eventuele gewijzigde voorkeuren worden aangepast. Ook voor de bewoner bij wie het eten moeizamer gaat is aandacht, en wordt de hulp geboden die nodig is. Bij bewoners met slikproblemen wordt de logopediste benaderd voor advies. De diëtiste wordt betrokken bij bewoners met ongewenst gewichtsverlies, maar ook voor voedingsadvies bij bewoners met bijvoorbeeld wonden. Zo wordt ook eten en drinken multidisciplinair benaderd. De kok zorgt voor een gevarieerd smakelijk menu voor het diner, welke altijd uit drie gangen bestaat.

Acties

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
Medicatieveiligheid	Ons medicatie werkt optimaal en is geëvalueerd met apotheek en huisarts	Manager wonen en zorg	Q1 2022
Medicatieveiligheid	MIC meldingen omtrent medicatie zijn vast onderwerp tijdens teamvergaderingen.	MIC-commissie	Continu 2022
Tijdig inzetten preventiemaatregelen decubitus	Aandachtsvelder decubitus met voldoende kennis met	EVV'ers	Q1

	preventie maatregelen tijdig in te zetten.		
Hygiëne en infectie preventie	Medewerkers weten hoe infectie ziekten worden overgebracht en wat ze er tegen kunnen doen. Daarnaast zijn medewerkers op de hoogte hoe te handelen indien zich als nog een infectie ziekte voordoet	Infectie en preventie medewerker	Q3
Individuele begeleiding + activiteiten	Wensen en behoeften zijn up to date	Cliëntenraad + manager wonen en zorg	Q3 2022

2.4 Leren en ontwikkelen

Huize Zocher heeft een Meldingen commissie actief, die periodiek bij elkaar komt om de incidenten te bespreken, trends te signaleren en het zorgteam te adviseren, gericht op preventie en verbeteracties. Ieder kwartaal wordt een verslag opgesteld. Incidenten worden adequaat geregistreerd, er is een veilige meldcultuur, waar het leren van incidenten centraal staat. In de meldingen commissie worden structurele verbeteringen op het gebied van kwaliteit van zorg geïnventariseerd en als input gebruikt om tot verbetermaatregelen te komen om de kwaliteit te vergroten. 2022 staat in het teken van het beter vastleggen en analyseren van de meldingen en hiermee een nog grotere kwaliteit verbeteringslag maken. Wel zullen we overgaan naar een tertiaalrapportage ipv kwartaalrapportage.

Ondanks alle beperkingen vanwege COVID 19 hebben wij in 2021 invulling kunnen geven aan opleiding en deskundigheidsbevordering. Medewerkers worden opgeleid van Helpende tot Verzorgende IG. En de reeds bestaande verzorgenden IG zijn gestart met een scholing verpleegtechnisch handelen, welke scholing in 2022 zal worden voortgezet.

De deskundigheid van onze zorgverleners wordt methodisch afgestemd op de behoeften van de bewoner. Training 'on the job' maakt deel uit van het dagelijks werken.

Zorgverleners krijgen ruimte om te reflecteren op eigen handelen door het aanbod van feedback training en intervisie. In december 2021 vindt de een eerste intervisie sessie plaats. Onder leiding van de zorgmanager wordt in 2022 intervisie een vast onderwerp op de agenda van de teamvergadering. Het effect van deze sessies meten we op basis van de bewoners- en medewerkerstevredenheid.

Huize Zocher is lid van het lerend netwerk Riant Verzorgd Wonen. De manager wonen en zorg heeft in 2021 twee bijeenkomsten van het lerend netwerk bijgewoond en zal dit 2022 voortzetten. Ook zal er iedere keer een zorgmedewerker aansluiten voor onderwerpen op de werkvloer. Afgelopen november ging het lerend netwerk voor zorgmedewerkers bijvoorbeeld over infectiepreventie.

In november 2021 heeft een teambuilding sessie plaatsgevonden waaruit naar voren is gekomen dat de werkwijze onder collega's niet overeen kwam. Dit maakt dat we voor 2022 het doel hebben dat elke medewerker altijd met het zorgplan en rapportage in de hand de bewoner in zijn/haar appartement bezoekt voor het verlenen van de zorg. Afsproken is ook dat collega's elkaar er onderling op zullen aanspreken als dit niet gebeurt. In 2022 willen we gevolg geven aan de teambuilding door nogmaals een bijeenkomst te plannen met dezelfde coach. Van daaruit zal bekeken worden wat de behoefte is voor een tweede teambuilding sessie.

Plan voor 2022 is tevens om vaker gebruik te maken van de mogelijkheid om voor collega's om mee te lopen bij een collega instelling van het lerend netwerk.

De manager wonen en zorg bewaakt (de professionalisering van) het zorgproces door middel van wekelijks overleg met andere disciplines (huisarts, ergotherapeut, fysiotherapeut, enz). De directie heeft iedere twee weken een gesprek met de manager wonen en zorg waarbij standaard deze norm wordt besproken. De directie houdt toezicht door steekproefsgewijs dossiers met de manager in te zien en te bespreken.

De manager wonen en zorg blijft in 2022 feeling houden met de werkvloer door 1x in de 3 maanden een ochtend mee te lopen en zo de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen.

De directie vindt het belangrijk om feeling te houden met de werkvloer en om in te kunnen spelen op hetgeen wat de medewerkers en bewoners daadwerkelijk bezig houdt. De directie loopt regelmatig op de locatie rond en is bij de overleggen met de medewerkers en bij familiedagen aanwezig.

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
Cyclisch werken	MIC wordt cyclisch gebruikt voor het verbeteren van de kwaliteit	Manager wonen en zorg	Q2 2022
Intervisie	Intervisie is een vast punt op de agenda van de teamvergadering	Manager wonen en zorg	Continu 2022
Scholing verpleegtechnische handelingen	Verzorgende IG zijn geschoold in verpleegtechnische handelingen	SVOZ	Q2 2022
Team Building	Alle medewerkers hanteren dezelfde werkwijze en geven elkaar feedback	Team	Q2 en Q4 2022

3 Personeel en organisatie

3.1 Leiderschap, governance en management

Binnen Huize Zocher is een cliëntenraad actief, die wordt gefaciliteerd door de manager wonen en zorg. In beginsel zijn alle bewoners (of een mantelzorger) lid van de cliëntenraad.

De directie/manager wonen en zorg stimuleert inhoudelijke input op het beleid, door de verschillende overlegstructuren, de MIC commissie, de MDO's, het Lerend Netwerk, scholingen, tevredenheidsonderzoek onder bewoners en medewerkers, teamoverleg, evv overleg, de halfjaarlijkse evaluaties. In 2022 richtten we ons op het benoemen van aandachtsvelders voor verschillende kwaliteitsgebieden om zo het leiderschap binnen het zorgteam te vergroten.

De manager wonen en zorg is direct betrokken bij en actief in het primaire proces, waardoor sprake is van een goed inzicht hetgeen op de werkvloer nodig is. Mede hierdoor is de directie goed in staat de regie te voeren over het dynamisch kwaliteit ontwikkelproces zoals beschreven in dit kwaliteitsplan. Verantwoording vindt plaats middels een jaarlijks kwaliteitsverslag.

Huize Zocher is een transparante organisatie; de diverse resultaats- en onderzoek overzichten worden periodiek (online) gepubliceerd. Verder kan men recensies achterlaten op Zorgkaart Nederland.

Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over de verantwoordelijkheidsverdeling tussen zorgverleners in de keten evenals betreffende de rol in het lerend netwerk.

Professionele inbreng in het aansturen van de organisatie is geborgd door professionele inhoudelijke kennis in de leiding en aansturing van de organisatie.

Daarnaast werkt zij conform wettelijke kaders zoals onder meer de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ).

De bewoners hebben hun eigen huisarts en daarnaast kan een beroep worden gedaan op verschillende externe deskundige zoals Specialist Ouderen Geneeskunde (SOG). Zij nemen deel aan het multidisciplinair overleg. Op consultbasis wordt samengewerkt met bijvoorbeeld de GGZ. Zo nodig wordt ook andere expertise ingezet, zoals ergotherapeut, fysiotherapeut, diëtiste, logopedist en wondverpleegkundige.

Jaarlijks worden de volgende gegevens aangeleverd bij het ODB:

- Indicatoren Basisveiligheid: verplichte en keuze -indicatoren
- Gemiddelde totaalscore berekend op basis van de zes vragen van ZorgkaartNederland
- Kwaliteitsverslag
- Kernfactoren personeelssamenstelling

Acties

Wat	Resultaat	Wie	Wanneer
Cliëntenraad ontvangt kwaliteitsverslag	Cliëntenraad stemt in met kwaliteitsverslag	manager wonen en zorg	Q2 2022
Bijeenkomst cliëntenraad	IN 2022 is de cliëntenraad tweemaal bijeengekomen	Manager wonen en zorg + directie	Q2 + Q4 2022
Gegevens worden aangeleverd bij het ODB	Gegevens zijn aangeleverd bij het ODB	Directie	Q2 2022
Cliëntenraad ontvangt kwaliteitsplan	Cliëntenraad stemt in met het kwaliteitsplan	manager wonen en zorg	Q4 2022
Aandachtsvelders	Aandachtsvelders zijn benoemd en kennen de verantwoordelijkheden en taken van hun rol.	Manager wonen en zorg	Q4 2022
WTZA	Huize Zocher voldoet aan de door de WTZA gestelde verplichtingen: RvC is geïnstalleerd	Directie	Q2 2022

3.2 Profiel personeelssamenstelling

De kwaliteit van de zorg staat of valt met de beschikbaarheid van voldoende kwantitatief en kwalitatief personeel. Niet alleen de werving, maar ook het behoud van voldoende deskundig personeel wordt in de huidige arbeidsmarkt in toenemende mate een uitdaging. Huize Zocher is een erkend leerbedrijf en ziet het als haar taak personeel te scholen en te laten ontwikkelen. We bieden voortdurend opleidings- en stagemogelijkheden aan. Stagiaires zijn belangrijk omdat dit zorgt voor een “kweekvijver” aan potentieel personeel.

De inzet van medewerkers vindt plaats op basis van de zorgzwaarte en zorgbehoefte van bewoners. Hierop afgestemd is er een dagelijks dienstrooster opgesteld waardoor er altijd voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is. Vanwege de kleinschaligheid van Huize Zocher kennen de meeste medewerkers de bewoner en zijn/haar naasten en zijn zij op de hoogte van de persoonlijke wensen en behoeften.

Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven) zijn er minimaal twee medewerkers beschikbaar om deze taken te verrichten. Tijdens de dag en avond is iemand in de huiskamer of gemeenschappelijke ruimte aanwezig om de bewoners de benodigde aandacht te bieden en

toezicht te houden. Wanneer een bewoner de ruimte moet verlaten is iemand aanwezig om dit op te vangen. Hierbij nemen we de afbakening tussen professionele verantwoordelijkheid en de inzet van familie en vrijwilligers in ogenschouw.

Tijdens de dagdienst, ook in het weekend, is iemand aanwezig die de juiste kennis en competenties heeft om separaat van de zorgtaken aandacht te besteden aan zingeving en zinvolle dag invulling van bewoners.

Er zijn 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit zoals het opschalen van personeel, inroepen specialist ouderengeneeskunde, overleg medisch specialist of gedragsdeskundige, tijdelijke overplaatsing cliënt, inschakelen Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE), in gang zetten 'meer-zorg' en dergelijke.

Samenstelling eind 2021		FTE
Aantal arbeidscontracten (1)	17	9,3
Ziekteverzuim in uren (2)	595	
Niveau 5	1	
Niveau 4	0	
Niveau 3	7	
Niveau 2	6	
activiteiten en huishouding	4	
Stagiairs	2	
ZZP'ers	5	0,6

1. zonder directie en ZZP
2. zonder zwangerschap

3.3 Hulpbronnen, omgeving en context

3.3.1 Technologische hulpbronnen

Bij Huize Zocher wordt gebruik gemaakt van online platformen om het de bewoner zo makkelijk mogelijk en veilig mogelijk te maken. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van een zorgoproep- en alarmeringscentrale. De bewoner en/of diens contactpersoon kunnen gebruik maken van Caren om inzage te hebben in het dossier en te reageren op het Zorgleefplan.

3.3.2 Professionele relaties

Huize Zocher werkt samen met diverse partijen om goede en verantwoorde zorg te leveren. Huize Zocher is aangesloten bij het lerend netwerk "Riant verzorgd wonen". Medewerkers Huize Zocher kunnen binnen dit netwerk een intervisie en lerend netwerk bijeenkomsten organiseren in samenwerking met collega's zodat onze medewerkers in de gelegenheid gesteld worden voor uitwisseling van kennis en ervaring. Tenminste 1 keer per jaar gaan medewerkers een "kijkje

nemen in elkaars keuken”.

Er is een solide samenwerking met de huisartsen van Praktijk Nassaulaan in Haarlem. De verantwoordelijk huisarts komt 1 x per week langs op locatie om visite te lopen. De medicatie wordt geleverd door Boots apotheek Hildebrand, waarmee ook op het gebied van Ons medicatie een nauwe samenwerking is en waarmee 1 x per jaar een medicatie review wordt uitgevoerd.

Met de ergotherapie, fysiotherapie en diëtiste is sprake van korte lijnen. Wekelijks bezoeken de ergotherapeut en fysiotherapeut Huize Zocher voor het bieden van de nodige zorg. De diëtist werkt individueel op afspraak met bewoners.

Als organisatie gaan we komend jaar bij het vormgeven van de verschillende onderdelen van ons opleidingsprogramma de samenwerking met andere organisaties zoeken zodat we het opleidings aspect met het lerend netwerken combineren. We merken dat met elkaar de uitdagingen delen kan helpen om op vraagstukken en incidenten sneller en adequater te anticiperen. Wij verwachten veel van het delen van inzichten en ervaringen. Met Huize Plantage (een kleinschalige woon- en zorgvoorzieningen in Amsterdam) worden de mogelijkheden benut om intervisie “op de werkvloer” nader vorm te geven. Met betrekking tot het opleiden tbv WZD, dementie en technisch handelen wordt onder andere samengewerkt met Zorgbalans.

3.3.3 Beheer en onderhoud

Het vastgoed van Huize Zocher is van Alternative Investments. Het voldoet aan de bouweisen en beschikt over een brandmeldinstallatie, personen alarmering. Het gebouw wordt langjarig gehuurd.

De aanwezige materialen en voorzieningen krijgen hun gebruikelijke onderhoud en inspectie beurten, conform de eisen. Hierbij kan men onder meer denken aan de lift.

Huize Zocher beschikt over een brandmeldinstallatie en de benodigde brandslangen en blusdekens zijn in huis. Daarnaast is er een team van BHV-ers die regelmatig worden getraind.

WAT	DOEL	WIE	WANNEER
Sluitplan evalueren	Sluitplan is geëvalueerd en er de mogelijkheden voor slimme sloten zijn onderzocht	Directie	Medio 2022

3.4 Gebruik van informatie

De belangrijkste informatiebron voor Huize Zocher is de tevredenheid van de bewoners, hun ervaringen zijn van grote waarde voor het verbeteren van de kwaliteit. Het meten van de tevredenheid van bewoners wordt op meerdere manieren gedaan, tijdens de dagelijkse zorgverlening, evaluatiegesprekken met bewoners en familie en door het doornemen van een individuele beoordeling van zorg (vragenlijst in Ons). Aan (familie van) oud bewoners wordt gevraagd een beoordeling achter te laten op Zorgkaart Nederland.

Huize Zocher vindt het heel belangrijk dat medewerkers plezier hebben in hun werk. De tevredenheid van medewerkers meten we regelmatig tijdens werkoverleggen. Tijdens functioneringsgesprekken die één keer per jaar met de manager wonen en zorg plaatsvinden wordt de medewerkers tevreden besproken en wordt gereflecteerd op het persoonlijk functioneren van de medewerker. De motivatie en persoonlijke doelen zijn gespreksonderwerpen die aan bod komen. Daarnaast wordt er stilgestaan bij de persoonlijke ontwikkeling van de medewerker en wordt gevraagd hoe de manager wonen en zorg of directie hierin ondersteuning kan bieden. De directie van Huize Zocher vindt het belangrijk dat iedere medewerker bewust bezig is met zijn of haar eigen ontwikkeling en maakt de medewerker ervan bewust dat diegene daar zelf invloed op heeft.

Acties

ACTIE	RESULTAAT	WIE	WANNEER
Bewonerstevredenheid	Bewoners-tevredenheid is gemeten	Manager wonen en zorg + evv-ers	Q4 2022
Medewerkers Tevreden	Medewerkers-tevredenheid is gemeten tijdens het functioneringsgesprek	Manager wonen en zorg	Q3 2022