



HUIZE ZOCHER

Kwaliteitsverslag 2022

Huize Zocher B.V.

Prinsen Bolwerk 3

2011 MA Haarlem

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1. Inleiding	2
1.1 Basisgegevens	3
1.2 Directiebeoordeling	4
1.3 Doelgroepenbeleid	5
2. Uitkomsten per thema	6
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
2.2 Wonen en welzijn	7
2.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning	9
2.4 Leren en ontwikkelen	11
3. Personeel en organisatie	13
3.1 Leiderschap, governance en management	13
3.2 Personeelssamenstelling	13
3.3 Hulpbronnen, omgeving en context	14
Technologische hulpbronnen	14
Professionele relaties	14
Beheer en onderhoud	15
3.4 Gebruik van informatie	15
3.5 Data	16

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag van Huize Zoicher 2022. Met dit kwaliteitsjaarverslag leggen wij verantwoording af over de kwaliteit van onze zorg. In dit document leest u hoe wij gewerkt hebben aan het ontwikkelen en waarborgen van de kwaliteit van onze diensten, met als doel de best mogelijke zorg en dienstverlening aan onze bewoners te bieden.

Het jaar 2022 begonnen we met twee uitdagingen, enerzijds was het Covid-19 dat de eerste maanden van het jaar gedomineerd heeft, anderzijds kregen we gedurende 2022 te maken met de krapte op de arbeidsmarkt. Met toewijding hebben wij samen gezorgd dat goede zorg 24/7 gecontinueerd kon worden.

Afgelopen jaar hebben we een wisselend aantal bewoners gehad. Van een aantal bewoners hebben we helaas afscheid moeten nemen. Gelukkig hebben we ook een aantal nieuwe bewoners mogen verwelkomen. In 2022 hadden we een gemiddelde bezetting van ongeveer 70% . We gingen voor 2022 uit van een gemiddelde van 80%. . De klanttevredenheid is goed; de mondelinge feedback van bewoners en naasten is overwegend zeer positief.

Dankzij de inspanningen van onze medewerkers kunnen we terugkijken op een bewogen en goed verlopen jaar.

Haarlem, maart 2023

Bestuur Huize Zoicher

Ivanka Ratcheva

Gérard Thaens

1.1 Basisgegevens

Huize Zocher is geopend eind 2015 en kenmerkt zich door het exclusieve karakter van warmte en gastvrijheid in de dienstverlening. De kleinschalige opzet zorgt voor een gevoel van geborgenheid en huiselijkheid.

Huize Zocher heeft vijftien (gestoffeerde) appartementen die naar eigen smaak kunnen worden ingericht. De appartementen zijn voorzien van goed geoutilleerd sanitair en een kitchenette. Zes appartementen hebben een eigen terras of balkon. Vanuit de serre en vanaf het terras kan worden genoten van het uitzicht op het park en de singel. Bewoners kunnen onbeperkt gebruikmaken van de gezellige eet- en zitkamer. Bij Huize Zocher levert de eigen kok dagelijks verse maaltijden. De villa is voorzien van alle gemakken die onlosmakelijk verbonden zijn met comfortabel en stijlvol wonen, inclusief ondersteunende diensten en zorg.

Bij Huize Zocher ontvangt de bewoner een full service pakket voor wonen, diensten en zorg. Het full service pakket omvat de huur, de dagelijkse maaltijden inclusief koffie en thee, een activiteitenprogramma, huishoudelijke verzorging én 24-uurs beschikbaarheid van zorg. De bewoners en hun naasten worden actief betrokken bij de organisatie van de dagelijkse activiteiten. Familie en vrienden kunnen ook deelnemen aan uitjes en activiteiten.

In samenspraak met de bewoner, naasten en de huisarts wordt de zorgbehoefte geïnventariseerd worden er afspraken gemaakt over de zorgdoelen, begeleiding en de manier waarop daar invulling aan wordt gegeven. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan. Uiteraard kan het zorgplan telkens naar behoefte worden aangevuld.

In Huize Zocher is 24-uur zorg beschikbaar in de vorm van verzorging, verpleging en (psychogeriatrische) begeleiding. Ook bij een tijdelijke (zorg)behoefte, zoals na een operatie om aan te sterken of in de laatste fase van het leven kan men in Huize Zocher komen wonen. In Huize Zocher staat niet-tijdgebonden, individuele aandacht, begeleiding, persoonlijke zorg en verpleging centraal.

1.2 Directiebeoordeling

Het doel van de directiebeoordeling is om:

- Te evalueren hoe het kwaliteitssysteem in de praktijk functioneert; na te gaan in hoeverre de processen binnen kwaliteitssysteem voldoende geborgd zijn, en waar eventuele bijsturing nodig is.
- Evaluaties van de zorg- en dienstverlening te analyseren en de resultaten ervan in te zetten tbv optimalisatie van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.
- Kansen voor verbeteringen en corrigerende maatregelen te signaleren.

Huize Zocher heeft een team van vaste medewerkers en werkt daarna met een flexibele schil van vaste medewerkers met een oproepovereenkomst. Er is 24/7 bezetting door bevoegd en bekwaam persoon. De lijnen zijn kort en per bewoner is er een eerste verantwoordelijke aangewezen. Voor rapportage, risicoanalyse, opstellen zorgleefplannen en dergelijke maakt Huize Zocher gebruik van diverse IT-platformen.

Het verbeteren van de kwaliteit van het leven van senioren met een zorgbehoefte door het aanbieden van een “thuis” met professionele diensten- en zorgorganisatie ligt ons aan het hart. 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.

1.3 Doelgroepenbeleid

Huize Zocher richt zich op ouderen die beschut of beschermd wensen te wonen met 24/7 toezicht. In Huize Zocher wonen bewoners met een somatische zorgvraag, waarvan een aantal met daarnaast een cognitieve ziektebeeld. Wij merken steeds vaker op dat het ouder worden geregeld met een cognitieve achteruitgang samen gaat. Het geheugen en de lichamelijke conditie van een aantal van onze bewoners ging in 2022 snel achteruit de zorgvraag werd steeds zwaarder. Wij waren ons wel ervan bewust dat de samenstelling van de bewonerspopulatie belangrijk is voor zowel de aansturing alsook de professionele ontwikkelingsrichting, kennis en kunde van het personeel. Bewust hebben we een aantal potentiële bewoners met dementie niet bij ons opgenomen. Wij hebben continu aandacht er voor gehad dat bewoners geen last krijgen van gedragingen van bewoners.

EVV-ers hebben deelgenomen aan het Lerend Netwerk met als thema 'onbegrepen gedrag' en hun kennis hierover gedeeld met het team.

Tevens heeft het management kennisgenomen van het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen en het programma Sociale benadering bij dementie.

Aandachtspunten voor 2023:

- Sociale benadering dementie

2. Uitkomsten per thema

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Elke bewoner is uniek met zijn/haar eigen geschiedenis en persoonlijke wensen en voorkeuren. De wens van de bewoner staat centraal bij Huize Zoicher. 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. De vraag 'Wat zijn de wensen van de bewoner?' staat centraal. Dit wordt allemaal vastgelegd in het digitale dossier.

Het levensverhaal van de bewoners stond op meerdere plekken beschreven, in 2022 hebben we dit eenduidig opgenomen in het onderdeel 'levensverhaal' in Ons. Dit maakt dat het voor alle gebruikers van Ons makkelijk toegankelijk is. De persoonlijke levensgeschiedenis geeft de teamleden handvatten om de bewoner nog beter te zien.

Afgelopen jaar hebben wij aandacht besteed aan het gebruik van Caren door naasten. We merken dat zij actiever gebruik maken van het portaal. De vertegenwoordigers van de bewoners kunnen via Caren de dagelijks zorg aan hun naasten lezen en worden op deze manier actief betrokken bij het dagelijks leven. Desalniettemin merken we dat niet van elke bewoner de naaste(n) actief gebruikt maakt van Caren.

De zorg en leefplannen worden structureel besproken met de bewoner en diens naaste, en twee keer per jaar geëvalueerd tijdens het MDO met huisarts, fysiotherapeut, ergotherapeut en overige disciplines.

Aandachtspunten 2023:

- Levensverhaal wordt binnen 1 week na inwoning ingevuld, indien mogelijk nog voordat bewoner inhuist.
- Familie stimuleren om gebruik te maken van Caren om zodoende meer geïnformeerd de dagelijkse gang van zaken

2.2 Wonen en welzijn

Zingeving

Afgelopen jaar was de zingeving van het leven een belangrijk punt. Waar bewoners zich begin van het jaar nog steeds moesten aanpassen aan de wisselende Corona maatregelen, stond het tweede deel van het jaar in het teken van het wennen aan de mogelijkheden van meer bezoek, meer onder de mensen zijn en daarbij ook het blijvende risico (en de angst hiervoor) op infectieziektes met alle gevolgen van dien. Medewerkers en management hebben aandacht besteed aan deze gevoelens van bewoners door ze frequenter gedurende de dag individuele aandacht en begeleiding te geven. Een geestelijk verzorger was voor onze bewoners beschikbaar en de huisarts was als gesprekspartner voor velen een fijne steun.

Activiteiten

In Huize Zocher beschikt de bewoner over een gemeenschappelijk eetruimte, een ruimte om tv te kunnen kijken en een serre om oa rustig de krant te kunnen lezen en een schitterende tuin met uitzicht op de singel. Dagelijks is onze gastvrouw aanwezig, die afhankelijk van de interesses en wensen van de bewoners het aanbod van activiteiten aanpast en daarnaast oog heeft voor variatie en welzijn. De gastvrouw biedt zij individuele begeleiding aan om het welbevinden en welzijn van de bewoners te bevorderen. Afgelopen jaar hebben we vanaf de tweede kwartaal een aantal mooie evenementen kunnen organiseren, zoals gezamenlijk met familie genoten van muziektredens, barbecue en bezoek aan het strand met een strandrups. Bewoners hebben ervan genoten. Daarnaast waren individuele uitjes en met name wandelen in de mooie Kennemerpark. Bewegen is goed voor geest en lichaam en daar wordt er veel aandacht aan besteed. Met de bewoner wordt besproken wat de wensen zijn voor individuele begeleiding. Dit resulteerde verder in samen winkelen, een bibliotheek bezoeken en voorlezen.

Aandachtspunten voor 2023:

- Activiteiten nog meer afstemmen op wensen bewoners, samenspraak en inbreng Cliëntenraad.

Familie participatie

Het management Huize Zocher stimuleert de betrokkenheid van familie bij het organiseren en deelnemen aan het dagelijks leven, de zorg en activiteiten. Afgelopen jaar had familie actieve rol bij de gezamenlijke activiteiten. Daarnaast heeft familie genoten van de mogelijkheid om in Huize Zocher te mogen lunchen, dineren en verjaardagen voor hun naasten vieren. De manager wonen en zorg heeft dit jaar regelmatig contact per email of telefoon gehad met de familieleden om activiteiten en zorg en maatregelen af te stemmen. Tijdens de lockdown is er gestimuleerd om contact te houden met de familieleden dmv video bellen en raam bezoeken.

Aandachtspunt 2023:

- Familie betrekken bij het organiseren en uitvoeren van groepsactiviteiten (bijvoorbeeld voor vervoer)

Maaltijden. Aandacht voor eten en drinken

Bewoners van Huize Zocher ontvangen drie maaltijden per dag, te weten ontbijt, lunch en diner. Voor alle maaltijden wordt rekening gehouden met individuele wensen en dieet-eisen.

Bij ontbijt en lunch wordt er specifiek gevraagd wat de bewoner wil eten. Bijvoorbeeld yoghurt, wit/bruin brood, krentenbrood, crackers en welk beleg dan de voorkeur heeft. Daarbij worden er dagelijks verse eitjes gekookt. Twee maal per week wordt er bij de lunch soep geserveerd. De gastvrouwen zorgen verder voor een gevarieerd aanbod van verse fruitsalade, gebakken ei en bijvoorbeeld vis.

Eten en drinken is de eerste levensbehoefte van de mens. Als gevolg van een disbalans in het vocht en voedingspatroon kunnen vele gezondheidsproblemen ontstaan. Het is daarom dat we binnen Huize Zocher extra aandacht besteden aan voedzame maaltijden maar ook aan de dieetwensen van elke bewoner. Voorkeursproducten worden voor elke bewoner besteld en indien nodig wordt de diëtiste en logopediste ingeschakeld voor persoonlijk advies.

De warme maaltijden is op basis van een menu. Wekelijks wordt het menu met bewoners afgestemd.. Tussendoor wordt er natuurlijk koffie / thee met een koekje aangeboden en in de namiddag is er een wisselend aanbod van borrelhapjes met naar wens een glas wijn of port.

Bewoners hebben de keuze om de maaltijden gezamenlijk te nuttigen of in hun eigen appartement. Ook is het mogelijk voor familie om mee te eten in het appartement van een bewoner. De gezamenlijke activiteiten met maaltijd hebben we helaas moeten annuleren.

Afgelopen jaar bleek Tijdens Cliëntenraad overleg en individuele gesprekken met een aantal bewoners dat er onvrede is mbt de maaltijdbereiding. Het management heeft diverse gesprekken in deze met de kok gevoerd.

Aandachtspunt 2023:

- Zorgen dat er dagverse maaltijden worden bereid.
- Het regenereren van de warme maaltijden en het uitserveren van de warme maaltijden.

2.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning

Bij Huize Zocher staat de wens van de bewoner centraal. Wat wil de bewoner? Wat is de bewoner gewend? De dagelijks benodigde zorg wordt met bewoner besproken en vastgelegd in het zorgplan. Minimaal twee keer per jaar wordt het zorgplan geëvalueerd met de bewoner en overige disciplines (MDO). Past het zorgplan nog bij de wens van de bewoner? Is de geleverde zorg nog voldoende? Zijn de gestelde doelen nog actueel? Het zorgplan is een dynamisch document en evolueert dit met de zorgvraag en wens van de bewoner mee. Ook de beleving van de bewoner omtrent het wonen en de zorg in Huize Zocher wordt hierin meegenomen.

Daarnaast ondersteunt Huize Zocher (nieuwe) bewoners bij de aanvraag en het regelen van een persoonsgebonden budget. Verder wordt met bewoners een huurovereenkomst afgesloten bestaande uit een huisvestingscomponent en een woon- en zorgservices component. Alle documenten worden digitaal opgeslagen in het cliëntdossiers. Met kandidaat bewoners wordt tijdens de bezichtiging gemeld hoe de zorg is geregeld. Indien van toepassing vindt er een zorgoverdracht plaats naar de manager wonen en zorg vanaf de huidige verblijfplaats van de bewoner. Tijdens het intakegesprek wordt de zorgvraag afgestemd met de bewoner en diens familie.

Advance care planning

Dit wordt standaard meegenomen in een gesprek met de huisarts, EVV-er en manager wonen en zorg. Dit wordt ieder half jaar geëvalueerd.

Medicatieveiligheid

Binnen Huize Zocher is er aandacht voor medicatieveiligheid van voorschrijven tot toedienen, inclusief voorraadbeheer. Er is een nauwe samenwerking met de apotheek. Er zijn afspraken met de apotheker vastgelegd. Medicatie incidenten worden geregistreerd en geanalyseerd. In de MIC-commissie (melding incidenten cliënten) worden structurele verbeteringen op het gebied van medicatie geïnventariseerd en als input gebruikt om tot verbetermaatregelen te komen om de medicatieveiligheid te vergroten.

Zo is afgelopen jaar het gebruik van Ons® Medicatie geëvalueerd en zijn er verbeteringen toegepast. Medewerkers kunnen tegenwoordig in Ons® Medicatie een overzicht zien van de bewoners en de momenten waarop zij medicatie dienen te nemen en ook of dit is gebeurd. Dit verkleint het risico op medicatiefouten.

Aandachtspunten 2023:

- Met apotheek en huisarts afspraken maken over geautomatiseerd (Ons® medicatie) bestellingen doen.

Decubituspreventie

Decubitus is een groot risico voor mensen op leeftijd waarvan de mobiliteit en eetlust afneemt. Samen met de ergotherapeut wordt wekelijks (of vaker indien nodig)

beoordeeld of er sprake is van een risico op decubitus om preventieve maatregelen te kunnen nemen. Afgelopen jaar is decubitus een enkele keer voorgekomen. Direct worden de benodigde maatregelen ingezet, vooral ook het behandelen van de oorzaak is in deze belangrijk. Daarom is het zo fijn dat de ergotherapeute wekelijks langs komt.

Incidenten commissie

Huize Zocher heeft een MIC-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 en teruggekoppeld tijdens de werkoverleggen.

Er is dit jaar tijdens werkoverleggen extra aandacht aan besteed dat iedereen de mic-meldingen zorgvuldig invult om zo van elkaar te kunnen leren en om zo een veilige meldcultuur te creëren.

MIC	Aantal
Totaal	74
Medicatie	51
Vallen	22
Overig	1

Geen MIM-meldingen

Conclusies:

- Er zijn in 2022 meer meldingen gedaan door medewerkers, mogelijk door het creëren van een veilige meldcultuur en actievere monitoring door de manager wonen en zorg.
- Het doen van meer meldingen zorgt voor een stijging van meldingen op alle vlakken. Door goede analyse kan er wel een beter vervolg worden gegeven aan de meldingen, er kunnen meer kwalitatieve verbeteringen worden doorgevoerd.
- Het aantal meldingen omtrent niet gegeven medicatie laat een kleine stijging zien gedurende het jaar. Dit wordt als aandachtspunt meegenomen naar 2023.

Middelen en maatregelen rond vrijheid

Het uitgangspunt binnen Huize Zocher is dat vrijheidsbeperkende maatregelen niet worden toegepast. In 2022 is dit ook niet nodig geweest en niet toegepast.

Wat wel voorkomt is dat op verzoek van of in samenspraak met een bewoner (en familie) bepaalde maatregelen worden ingezet. Zo zijn er bewoners waarbij de bedhekken omhoog zijn als zij in bed liggen, dit bevordert het gevoel van veiligheid.

Medicatiereview

Afgelopen jaar heeft de medicatiereview met de apotheek digitaal plaatsgevonden. Omdat we inmiddels met digitale toedienlijsten werken kunnen bepaalde dingen (bijv. medicatie tijden) direct worden aangepast. De apotheek deed voorafgaand aan de medicatiereview een review met de huisarts. Zo kon goed geëvalueerd worden of alle medicatie nog klopt en nodig is.

2.4 Leren en ontwikkelen

Leren van elkaar

Zorgverleners moeten deskundig zijn. Ze dienen te weten wanneer hun deskundigheid onvoldoende is en dan andere disciplines bij het zorgproces betrekken en of om bijscholing vragen. Daarnaast moeten zorgverleners in staat zijn om samen te werken en van elkaar te kunnen leren. Methodisch werken hoort onderdeel te zijn van de dagelijks praktijk.

Dit jaar is er veel aandacht besteed aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg, dmv het methodisch werken veel onder de aandacht te blijven brengen.

In 2022 is er tijdens elk werkoverleg een intervisie / reflectiemoment geweest. Doorgaans wordt de incidentmethode toegepast. Medewerkers vinden het prettig om op deze manier situaties na te bespreken.

Huize zocher is aangesloten bij Riant Verzorgd Wonen om op alle niveaus contact met andere kleinschalige woonzorgvoorzieningen te stimuleren. Hier dient dan ook de mogelijk gecreëerd te worden om een 'kijkje te nemen in elkaars keuken'.

Aandachtspunten 2023

- Methodisch werken met behulp van ECD.
- Optimaliseren contacten binnen lerend netwerk.

Professionele borging

De manager wonen en zorg bewaakt (de professionalisering van) het zorgproces door middel van wekelijks overleg met andere disciplines (huisarts, ergotherapeut, fysiotherapeut). 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 wonen en zorg in te zien en te bespreken.

Scholings- en opleidingsbeleid

Huize Zocher organiseert zowel op incompany niveau als op individueel niveau trainingen en opleidingen voor medewerkers. Huize Zocher werkt samen met verschillende opleidingsinstituten. Ook wordt incidenteel gebruikt gemaakt van de expertise Zorgbalans.

In 2022 hebben de medewerkers Verzorgende IG de bijscholing voor verpleegtechnische handelingen afgerond, dit in samenwerking met Huize Plantage. De scholing wordt verzorgd door SVOZ.

Tevens hebben alle medewerkers deelgenomen aan een scholing stomaverzorging en een scholing wondverzorging.

In 2022 is een van onze medewerkers niveau 2 gestart met de opleiding tot verzorgende IG.

Aandachtspunten 2023:

- Voortzetten van opleidingsplan als onderdeel van het jaarplan 2023
- Monitoren opleidingsbehoeften medewerkers.
- Waar zinvol meer combineren van opleidingen met andere locaties van de aandeelhouders Huize Zoicher.

3. Personeel en organisatie

3.1 Leiderschap, governance en management

De directie en de manager wonen en zorg stimuleren 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.

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 bewonersraad heeft in 2022 meer vorm gekregen. Er is tweemaal een prettige bijeenkomst geweest. De bewonersraad richt zich vooral op de tevredenheid van de bewoners en de woonbeleving zo prettig mogelijk te maken. Het zou prachtig zijn als in 2023 meer (naasten van) bewoners actief willen deelnemen aan de raad om het resultaat te optimaliseren.

3.2 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.

Medewerkerstevredenheid

Huize Zocher vindt het heel belangrijk dat medewerkers plezier hebben in hun werk. De tevredenheid van medewerkers meten we regelmatig tijdens werkoverleggen. Tijdens voortgangs- en functioneringsgesprekken die minimaal één keer per jaar met de directie plaatsvinden 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 wij als directie hierin ondersteuning kunnen 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.

In 2022 hebben een aantal collega's Huize Zocher verlaten, om wisselende redenen. Gelukkig hebben we ook een aantal nieuwe collega's mogen verwelkomen welke een fantastische aanvulling zijn op het team. We blijven doorlopend collega's werven om het team te completeren.

Aandachtspunt 2023:

- Opvolging Teambuilding.
- Teamuitje.
- Personeelswerving.

3.3 Hulpbronnen, omgeving en context

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 CarenZorgt om inzage te hebben in het dossier en te reageren op het Zorgleefplan.

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.

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. Er is tevens een samenwerking met de WZD arts van Zorgbalans.

Bewoners mogen zelf hun huisarts kiezen. Via de huisarts worden zo nodig nog andere disciplines ingeschakeld zoals de Specialist Ouderen Geneeskunde (SOG) en de GGZ. Zij nemen zo nodig deel aan het multidisciplinair overleg.

Beheer en onderhoud

Het vastgoed van Huize Zocher is in eigendom van Alternative Investments B.V.. 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 jaarlijks worden getraind.

3.4 Gebruik van informatie

Cliënttevredenheid

Huize Zocher heeft verschillende informatiebronnen om te werken aan kwaliteitsverbetering zoals de resultaten van cliënt waarderingen. Er worden diverse metingen en methoden gebruikt; tevredenheidsmeting via vragen, tijdens de gesprekken met de familie, exitgesprekken. Daarnaast wordt er ook gevraagd aan familie om een waardering achter te laten op Zorgkaart Nederland (na verhuizing of overlijden). In 2022 ontvingen we op Zorgkaart Nederland 6 waarderingen, de gemiddelde score is nu een 9,4.

In 2022 zijn we gestart met het meten van de klanttevredenheid door middel van de vragenlijst 'Individuele beoordeling van zorg'. Zowel Evv-ers als bewoners ervaren dit als prettig. Eventuele verbeterpunten worden direct opgepakt.

Aandachtspunt in 2023:

- Continueren cliënttevredenheid in ONS.

Auditrapport

In december 2021 is er door de beleidsadviseur kwaliteit van Zorgbalans een interne audit uitgevoerd.

De algemene indruk van de locatie is als zeer prettig ervaren met een warm en vriendelijke ontvangst en een schone omgeving.

Sterke punten:

- Medewerkers zijn vriendelijk en betrokken.
- Bejegening naar de bewoners is vriendelijk en respectvol.
- Er is sprake van een sfeervolle woonomgeving.
- Regels rondom persoonlijke hygiëne worden correct toegepast.

Adviezen:

- Snelkaart infectiepreventie + calamiteitenbox implementeren.
- MIC-analyses, acties en trend nav MIC's opnemen in bestaande overlegvormen met EVV-ers met als doel het draagvlak te verstevigen.
- Het actueel houden van de zorgplannen (MIKZO) en BEM structureel beleggen bij de EVV.

Deze adviezen zijn in 2022 gevolgd en geïmplementeerd. De manager wonen en ondersteund de evv2022-ers bij het opstellen / actueel houden van de zorgplannen. Op deze manier houdt de manager wonen en zorg ook toezicht op de cliëntdossiers.

3.5 Data

Kengetallen 2022

Bezetting	2022	2021	
Gemiddelde bezetting	10	10,15	
Leegstandspercentage	34%	32,36%	

Indicaties	2022	2021
ZZP 4		2
ZZP 5	6	3
ZZP 6	3	3
Anders	0	1
Geen	2	1

Personeel exclusief directie en overhead	2022	2021
Aantal arbeidscontracten	13	18
Gemiddeld FTE (1)	5,9	8,0
Ziekteverzuim in uren(2)	350	599
Niveau 5 (3)	1	1
Niveau 4	2	1
Niveau 3	9	6
Niveau 2	3	5
activiteiten en huishouding	4	4
Werkstudenten	3	1
ZZP'ers	11	6

1. exclusief directie, exclusief verzuim ZZP'ers
2. in aantallen medewerkers exclusief werkstudenten/ZZP'ers