

Kwaliteitsplan 2024



HUIZE ZOCHER

Huize Zocher

Prinsen Bolwerk 3

2011 MA Haarlem

December 2023



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Doel kwaliteitsplan	3
1.2 Profiel	3
1.3 Zorgvisie en kernwaarden	4
1.4 Doelgroep	5
2 Acties 2024 per thema	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 Acties 2024 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	15
3.3.3 Beheer en onderhoud	16
3.4 Gebruik van informatie	16



1 Inleiding

1.1 Doel kwaliteitsplan

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 en 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 2023. 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. Het plan is opgesteld op basis van de thematiek Kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Op 30 november 2023 heeft het Zorginstituut het [Generiek Kompas](#) ontvangen. Dit kompas zal in de loop van 2024 worden gehanteerd als leidraad voor de borging van de kwaliteit. Omdat het implementatieplan nog niet is gemaakt is inschrijving in het Register niet mogelijk.

Het Generiek kompas biedt ruimte om op een andere manier naar kwaliteit te kijken en de zorg en ondersteuning rond de cliënt te organiseren en vorm te geven. Voor patiënten en cliënten en hun naasten is het kompas straks een duidelijke leidraad om te weten wat zij nodig hebben en van zorg en ondersteuning mogen verwachten. Maar ook hoe zij afspraken over hun eigen rol kunnen maken. Het kompas is in lijn met het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) en de afspraken uit het Integraal Zorgakkoord (IZA).

Zodra het Generiek kompas is opgenomen in het Register wordt het bestaande Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het addendum en het (relevante deel van het) Kwaliteitskader Wijkverpleging vervangen.

1.2 Profiel

Huize Zocher is een kleinschalige woonzorgvoorziening met 15 loft-appartementen. Deze zorgappartementen zijn geschikt voor ouderen met een zorgvraag die beschut of beschermd wensen te wonen. Huize Zocher 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 en ligt op loopafstand van zowel station Haarlem als de binnenstad.

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 over leefstijl en voorkeur in tijdbesteding worden gerespecteerd.

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

Eind 2023 is er een Raad van Commissarissen geïnstalleerd (RvC). De RvC Huize Zocher ziet erop toe dat de organisatie professioneel wordt bestuurd en heeft daarbij zowel het organisatiebelang als het maatschappelijk belang voor ogen. De RvC houdt toezicht op het gevoerde beleid van het bestuur. De RvC is adviseur en fungeert als klankbord. De RvC heeft een scherp oog voor het ondernemend karakter van Huize Zocher, met aandacht voor de toekomstbestendigheid en continuïteit van de organisatie. De RvC ziet erop toe dat zorg van goede kwaliteit wordt verleend; zorg die voldoet aan professionele standaarden en eigentijdse kwaliteits- en veiligheidseisen. Tevens toetst de RvC of de directeur-bestuurder zorgvuldige en evenwichtige afwegingen maakt tussen de belangen van alle stakeholders die intern en extern betrokkenen zijn bij de organisatie en/of die verbonden zijn met de dienstverlening van Huize Zocher.

1.3 Zorgvisie en kernwaarden

Huize Zocher ambiert 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 en ondersteuning 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 en/of naasten

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 2024 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, respecteren en 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 2024 per thema

2.1 Persoonsgericht 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 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 degene en diens naasten door te spreken hoe iemands levensverhaal is en wat de voorkeuren zijn op gebied van eten, drinken, gewenste activiteiten en zorg. Deze informatie wordt vastgelegd in het digitale dossier (Caren). De bewoner en zijn/haar naaste wordt erop gewezen dat via Caren in het zorgdossier meegelezen kan worden. Familie krijgt hiermee een goed beeld van de situatie van hun naaste.

Medewerkers zijn betrokken, hebben compassie en zien iedere bewoner als een unieke persoonlijkheid. De autonomie staat voorop en dat is terug te zien in de wijze waarop wij onze zorgafspraken maken en deze vastleggen in ons zorgdossier. Wij hebben aandacht op welke wijze regie bij onze bewoners ligt en op de manier waarop zij bij ons wonen in hun eigen appartement.

Afgelopen jaar zijn de competenties van de EVV'ers (Eerst Verantwoordelijke Verzorgend) om te werken met het Ons zorgdossier verder geoptimaliseerd. Het opstellen en bijwerken van de Mikzo en de zorgplannen doen de EVV'ers grotendeels zelfstandig. Het volledig methodisch werken vraagt aankomend jaar aandacht. De MDO's met de betrokken disciplines blijven we ook in 2024 twee keer per jaar plannen en blijft het zaak om het zorgteam te coachen op het juiste gebruik van Ons dossier.

Acties

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
Zorg- en leefplannen	De EVV'ers zijn toegerust om adequaat zorgplannen op te stellen en up to date te houden	Manager wonen en zorg	Q1 2024
Zorg-en leefplannen	Eet- en dieetwensen zijn ingevuld in ONS & vragenlijst	Manager wonen en zorg	Binnen 1 week na inwoning.
Werken met het elektronische bewonersdossier	Bekwaam maken en houden in het werken met ONS/Nedap.	Manager wonen en zorg	Q1 2024
Methodisch werken	Werken volgens PDCA cyclus is geoptimaliseerd.	Manager wonen en zorg	Q2 2024



2.2 Wonen en welzijn

Wonen en welzijn hangt nauw samen met persoonsgerichte zorg. Ook hier zijn de wensen per individu verschillend en maken 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 en wens van de bewoners en met suggesties van hun naasten. De bewoners behoeven individuele aandacht als het gaat om activiteiten en wordt geïnventariseerd wat in groepsverband kan. Een voorbeeld daarvan zijn optredens van bijvoorbeeld muziek. Eind 2023 is Huize Zocher een samenwerking gestart met het Conservatorium in Amsterdam om structureel optredens te verzorgen voor de bewoners. Daarnaast

heeft Huize Zocher in samenspraak met onze partner van Ham Fysiotherapie in de koude maanden het bewegingsprogramma uitgebreid om voldoende beweging te verzorgen voor de bewoners.

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 Zocher wordt gevraagd wat zijn/haar wensen zijn rondom eten en drinken door middel van onze vragenlijsten. 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 of juist van perensap? Dit alles wordt door middel van de Mikzo opgenomen in het zorgplan. Eventuele gewijzigde voorkeuren worden aangepast. Voor de bewoner bij wie het eten moeizamer gaat is er individuele 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.

Daarnaast is er in 2023 op detailniveau een enquête gehouden om de voorkeuren voor de maaltijden en drinken in kaart te brengen onder onze bewoners. Deze informatie vormt de basis voor de keuzemenu's, en zorgt ervoor dat de voorkeur van iedere bewoner gehoord en meegenomen wordt in de samenstelling van de maaltijden. De kwaliteit van de maaltijden wordt geoptimaliseerd (gevarieerd en gezond) door de professionele koks van onze lokale samenwerkingspartners Kievit en Traiteur Kors en ons eigen personeel. Huize Zocher zal de tevredenheid over de maaltijden nauwkeurig monitoren bij de bewoners.

De medezeggenschap van de bewonersraad is in 2023 geïntensiveerd. In 2024 zullen we deze tendens voortzetten. Hiervoor is het belangrijk om actieve leden te werven en nieuwe bewoners / naasten direct bij inwoning te informeren over de bewonersraad, te enthousiasmeren, het belang ervan te benadrukken en uit te nodigen voor de geplande vergadering.



Acties

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
Samenwerking met Conservatorium Amsterdam	4-6 keer in 2024 Concerten in Huize Zocher.	Manager wonen en zorg	Iedere 2-3 maanden in 2024

2.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning

Het zorg- en leefplan is een “levend” document en evolueert mee met de zorgvraag en behoeften van de bewoners. Door nog meer methodisch te werken wordt dit proces verbeterd. Aankomend jaar blijft dit doorlopend een aandachtspunt om persoonsgerichte zorg te blijven geven door continu af te blijven vragen: Wat wil deze bewoner? Wat heeft hij nodig? Hoe gaan we dat ten uitvoer brengen? Wat kan er in onze organisatie? Er heerst een Ja, tenzij cultuur. Welke afspraken maken we? En hoe blijven we dat doorlopend monitoren? De PDCA cyclus dient hier zichtbaar en merkbaar gevolgd te worden.

Daarnaast ondersteunt Huize Zocher (nieuwe) bewoners bij de aanvraag en het regelen van een persoonsgebonden budget. Met kandidaat bewoners wordt tijdens de bezichtiging gemeld hoe de zorg is geregeld. Contractering VPT met zorgkantoor is wenselijk in 2024.

Medicatieveiligheid

Binnen Huize Zocher is er aandacht voor medicatieveiligheid, van voorschrijven tot toedienen, inclusief voorraadbeheer. Medicatieincidenten worden geregistreerd en geanalyseerd.

In 2023 is het gebruik Ons medicatie verder geoptimaliseerd en geëvalueerd met apotheek, huisarts en medewerkers en hebben we een raamovereenkomst met elkaar opgesteld. In 2024 zetten we het gebruik van Ons medicatie voort. In 2024 zullen de huidige afspraken verder worden geëvalueerd

met Huisartsenpraktijk Nassaulaan en apotheek Hildebrand. In 2024 zal het team continu gecoacht worden op juist gebruik van de applicatie.

Valpreventie

Valpreventie wordt dagelijks toegepast, in vele vormen. Bij bewoners met een verhoogd risico op

vallen is de preventie opgenomen in het zorgplan. Preventieve maatregelen worden toegepast indien er een verhoogd risico is. Denk aan verschillende hulpmiddelen voor veilige mobiliteit en technologie. Indien nodig wordt hierbij de fysio- en/of ergotherapeut betrokken.



Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

In 2023 is het niet nodig geweest om vrijheidsbeperkende maatregelen toe te passen. In Huize Zocher is het uitgangspunt dat er geen vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast, maar soms is het gewenst zo niet noodzakelijk. In dat geval zullen deze 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 bewoners.

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 maatregelen 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 2023 is de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon WZD eenmalig op bezoek geweest in Huize Zocher. Bewoners hebben tijdens de bezoeken de mogelijkheid gehad om vertrouwelijk met haar in gesprek te gaan. In 2024 worden de bezoeken van de cliëntvertrouwenspersoon WZD voortgezet.

De zorg en dienstverlening van Huize Zocher is gericht op de wens van de cliënt om hem/haar in staat te stellen zo lang 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. De 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. Alle (Zorg)medewerkers zijn alert op gezondheidsrisico's bij bewoners en handelen hier preventief naar. Dit is een continu proces waardoor dit immer aandacht behoeft. Ook hebben wij afspraken met bewoners, familie en de huisarts over het medisch beleid bij calamiteiten en staat genoteerd in ONS. De individuele behandelwensen en grenzen van de bewoner worden zo vaak als nodig maar tenminste 2 maal per jaar door de huisarts besproken.

Acties

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
2x per jaar evaluatie met apotheker/ manager wonen en zorg/verpleegkundige	Evaluatie uitgevoerd	Manager wonen en zorg	Q2 2024 en Q4 2024
Tijdig inzetten preventiemaatregelen vallen	Aandachtsvelder vallen met voldoende kennis, zet preventie maatregelen tijdig in.	EVV'ers	Q2 2024
Hygiëne en infectie preventie	Medewerkers weten hoe infectieziekten worden overgebracht en wat ze er tegen kunnen doen. Daarnaast zijn medewerkers op de hoogte hoe te handelen indien zich als	Infectie en preventie medewerker	Q2 2024



	nog een infectie ziekte voordoet		
Individuele begeleiding + activiteiten	Wensen en behoeften zijn up to date	Bewonersraad + manager wonen en zorg	Q2 2024

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 tertiaal wordt een overleg georganiseerd en verslag opgesteld. Incidenten worden adequaat geregistreerd, er is een veilige meldcultuur, waar het leren van incidenten centraal staat. In de meldingencommissie 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. In 2023 is een grote verbetering gemaakt om cyclisch te werken, dit pad wordt voortgezet in 2024.

In 2023 is er één medewerker gestart met de opleiding Verpleegkunde. Ook hebben er meerdere stagiaires stage gelopen vanuit Hogeschool Leiden en het ROC. Het hele team heeft een scholing gevolgd op het gebied van Wet Zorg en Dwang. De deskundigheid van onze zorgverleners wordt methodisch afgestemd op de behoeften van de bewoners. Training 'on the job' maakt deel uit van het dagelijks werken. Huize Zocher is lid van het lerend netwerk Riant Verzorgd Wonen. De manager wonen en zorg heeft in 2023 twee bijeenkomsten van het lerend netwerk bijgewoond. Voor 2024 zullen de EVV'ers ook aansluiten bij dit netwerk .

In 2024 willen we de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening verbeteren door de samenwerking en kennisuitwisseling met de andere locaties van de eigenaar Huize Zocher te intensiveren.

Dit willen we realiseren door gezamenlijk trainingsprogramma's, uitwisseling van best practices, en coördinatie in zorgverlening te implementeren. Dit zal resulteren in een meer holistische en efficiënte zorgaanpak die ten goede komt aan alle betrokken bewoners.

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.

Voor 2024 is het wenselijk om het volgen van e-learning structureel onderdeel te maken van de deskundigheidsbevordering van de medewerkers. De manager wonen en zorg blijft in 2024 feeling houden met de werkvloer door 1x in de 3 maanden een dienst (avond / 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.



HUIZE ZOCHER

Acties

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
Interne audit kwaliteitsnormen verantwoorde zorg	Zorg binnen Huize Zocher voldoet aan de kwaliteitsnormen	Kwaliteitsmedewerker	Q2 en Q4 2024
Collega instelling	Medewerkers lopen 2 x per jaar een dag mee bij een collega-instelling.	Manager wonen en zorg	Q2 en Q4 2024
Collega instelling	Managementoverleg huizen	Manager wonen en zorg	Q1, Q2, Q3, Q4 2024
Samenwerking en integratie binnen collega instellingen	Optimalisaties zijn in kaart gebracht	Manager wonen en zorg	Q1 2024
Scholingsplan	De zorgkwaliteit en medewerkerstevredenheid te verhogen en te zorgen voor een hoogwaardige, empathische en efficiënte zorgverlening aan onze bewoners.	Manager wonen en zorg	Q1 2024
Technologie in ouderenzorg	Implementatie van E-health en Telegeneeskunde.	Manager wonen en zorg	Q3 2024
Team Building	Medewerkers volgen 2 x teambuilding om de samenwerking onderling te bevorderen en het werkplezier te vergroten.	Team	Q2 en Q4 2024
Waardering Bijeenkomst	Versterken van medewerkersbetrokkenheid en tevredenheid om een hoog personeelsbeleid te realiseren.	Manager wonen en zorg & bestuur	Q3 2024
Bijeenkomsten lerend netwerk	EVV'ers dragen kennis over aan elkaar.	Medewerkers en manager wonen en zorg	2x per jaar



3 Acties 2024 Personeel en organisatie

3.1 Leiderschap, governance en management

Binnen Huize Zocher is een bewonersraad actief, die tweemaal per jaar bijeen komt voor overleg met bestuur en management. Alle bewoners worden automatisch lid van de bewonersraad. Er zijn actieve (familie)leden.

Het bestuur en de 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 2024 behoeft de benoeming van aandachtsvelders en de invulling van hun rol opnieuw aandacht.

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 resultaten- en onderzoeksoverzichten 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 deskundigen 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
Bijeenkomst bewonersraad	In 2024 is de bewonersraad tweemaal bijeengekomen	Manager wonen en zorg en bestuur	Q2 + Q4 2024
Gegevens worden aangeleverd bij het ODB	Gegevens zijn aangeleverd bij het ODB	Bestuur	Q2 2024
Intervisie	Afspraken over methode van intervisie zijn vastgelegd	Manager	Q2 2024
Aandachtvelders	Aandachtvelders zijn benoemd en kennen de verantwoordelijkheden en taken van hun rol.	Manager wonen en zorg	Q2 2024
Functieprofielen beoordelen	Beoordeling uitgevoerd	Manager	Q3 2024

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. In 2023 hebben wij te maken gekregen met de krapte op de arbeidsmarkt. Er wordt continu geworven voor personeel, echter blijft het aantal sollicitanten achter. Mede daarom zijn we genoodzaakt om ZZP'ers in te huren. We sluiten zelf rechtstreeks overeenkomsten af met ZZP'ers die vaker worden ingezet om zo de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen. In Q3 van 2023 is het ons gelukt om de inzet van ZZP'ers flink af te schalen en is de inzet in Q4 nihil geweest.

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, toezicht te houden en activiteiten te organiseren. 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 een medewerker 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, invoeren 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 2023		FTE
Aantal arbeidscontracten (1)	14	8
Ziekteverzuim in uren (2)		
Niveau 5	1	
Niveau 4	0	
Niveau 3	9	
Niveau 2	1	
activiteiten en huishouding	3	
Stagiairs	1	
ZZP'ers	3	

1. zonder directie en ZZP
2. inclusief 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. In 2024 zal Huize Zocher de integratie van technologie in de ouderenzorg intensiveren om de kwaliteit en efficiëntie van de zorg te verhogen. Dit omvat het toepassen van e-health oplossingen, het gebruik van geavanceerde gezondheidsmonitoring systemen, en het implementeren van technologische hulpmiddelen die zowel de zorg voor de bewoners als de werkomgeving van het personeel verbeteren

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 bijwonen 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 van onze bewoners wordt geleverd door Boots apotheek Hildebrand. Met de apotheek is er op het gebied van Ons medicatie een nauwe samenwerking en wordt er 1 x per jaar een medicatie review 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 en advies. De diëtist werkt individueel op afspraak met bewoners. In 2023 heeft Huize Zocher de samenwerking met de fysiotherapeut en de frequentie van groepszorg verhoogd. Daarnaast heeft Huize Zocher 2023 de dienst tandarts aan huis geïntroduceerd. In 2024 wil Huize Zocher haar verdere mondzorgbeleid professionaliseren.

In 2024 willen we de samenwerkingsverbanden met lokale bedrijven in Haarlem actief bevorderen Haarlem om synergieën te creëren die bijdragen aan de kwaliteit van leven van onze bewoners en de gemeenschap. Dit omvat het opzetten van gezamenlijke initiatieven, het delen van middelen en het organiseren van gemeenschappelijke evenementen en projecten. Het doel is om een sterkere, ondersteunende lokale gemeenschap te bouwen en tegelijkertijd de zichtbaarheid en impact van Huize Zocher in de regio te vergroten.

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.



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 inspectiebeurten, conform de wettelijke eisen. Hierbij kan men onder meer denken aan de lift, de brandmeldinstallatie etc.

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.

Acties

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
Onderzoek sluitplan	Verbetering veiligheid, minder kosten en minder administratie.	Directie	Q2 2024
Update RI & E	Verbetering van de werkomstandigheden	Directie/ management	Q3 2024

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, zoals 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 medewerkerstevredenheid 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 onafhankelijk gemeten	Manager wonen en zorg	Q1 2024
Medewerkers Tevredenheid	Medewerkers- tevredenheid is gemeten tijdens het functioneringsgesprek	Manager wonen en zorg	Q3 2024