



HUIZE ZOCHER

Kwaliteitsverslag 2023

Huize Zocher B.V.

Prinsen Bolwerk 3

2011 MA Haarlem

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1. Voorwoord	2
1.1 Basisgegevens	3
2. Uitkomsten per thema	6
2.2 Wonen en welzijn	7
2.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning	8
2.4 Leren en ontwikkelen	11
3. Personeel en organisatie	12
3.1 Leiderschap, governance en management	13
3.2 Personeelssamenstelling	14
3.3 Hulpbronnen, omgeving en context	15
Technologische hulpbronnen	15
Professionele relaties	15
Beheer en onderhoud	16
3.4 Gebruik van informatie	16
4. Bijlage	18

1. Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag van Huize Zocher 2023. 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. Een periode waarin we, ondanks uitdagingen, aanzienlijke vooruitgang hebben geboekt en nieuwe initiatieven hebben geïntroduceerd

Aanpak van Arbeidsmarktkrapte

De krapte op de arbeidsmarkt, die een uitdaging bleef vanuit het voorgaande jaar, werd met innovatieve strategieën aanpak / interventie past mi beter dan strategieën aangepakt. We hebben een toegewijd team opgezet dat zich richtte op het aantrekken en behouden van kwalitatief personeel. Deze inspanningen hebben ons geholpen om de continuïteit en kwaliteit van onze zorg te waarborgen.

Meer mogelijkheden voor echtparen

Begin 2023 hebben we een doorgang gerealiseerd tussen twee appartementen. Hierdoor kunnen we beter woonruimte aanbieden aan echtparen. Deze nieuwe voorziening onderstreept onze toewijding aan het bieden van zorg die rekening houdt met de unieke individuele behoeften en voorkeuren van onze bewoners, inclusief de mogelijkheid voor echtparen om samen te blijven wonen

Inrichting intern toezicht.

Eind 2023 zijn er drie commissarissen benoemd die vanaf 2024 gezamenlijk de RVC (Raad van Commissarissen) vormen.

Terwijl we terugkijken op een jaar van aanzienlijke prestaties en groei, kijken we ook vol verwachting uit naar wat 2024 ons zal brengen. We blijven toegewijd aan het bieden van de hoogste kwaliteit van zorg en ondersteuning, met een focus op empathie, innovatie, warmte en gastvrijheid. Dankzij de inspanningen van onze medewerkers kunnen we terugkijken op een bewogen en goed verlopen jaar.

Eind 2023 is het '[Generiek kompas - Samen werken aan kwaliteit van bestaan](#)' aangeboden bij Zorginstituut Nederland voor opname in het Register. Maar een implementatieplan ontbreekt nog. Met het Generiek kompas komt er meer ruimte om op een andere manier naar kwaliteit te kijken en de zorg en ondersteuning rond de cliënt te organiseren en vorm te geven.

Team Huize Zocher

1.1 Basisgegevens

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 leveren onze lokale cateraars 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, zijn naasten en de huisarts wordt de zorgbehoefte geïnventariseerd en 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.en wordt...geëvalueerd? hoe vaak?

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.

Huize Zocher heeft een team van vaste medewerkers en werkt daarnaast met een flexibele schil van medewerkers met een oproepcontract en zelfstandige zonder personeel.. Er is 24/7 aanwezigheid van bevoegd en bekwaam personeel. 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.

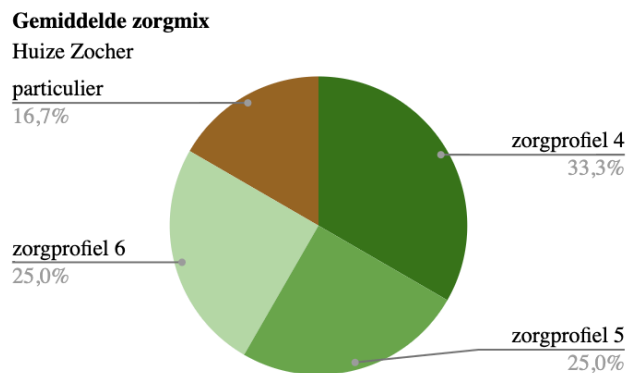
Daarnaast is het onze uitdaging de bewoners te stimuleren om de regie over het eigen leven zo lang mogelijk te bewaren. Daarbij willen wij graag van betekenis zijn. Niet de ziekte of de zorgbehoefte staat in onze zorgverlening centraal maar de mens met zijn eigen unieke levensverhaal. Wij sluiten met 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.

1.2 Doelgroepenbeleid

In 2023 heeft Huize Zocher zich voortdurend gericht op het bieden van een beschutte en beschermde woonomgeving met 24/7 toezicht, speciaal afgestemd op de behoeften van ouderen. Onze bewonerspopulatie bestaat hoofdzakelijk uit ouderen met een somatische zorgvraag. Opvallend dit jaar was de toenemende prevalentie van cognitieve aandoeningen naast somatische aandoeningen, wat een complexere zorgvraag met zich meebracht.

Het jaar 2023 kenmerkt zich door een merkbare versnelling in de cognitieve en lichamelijke achteruitgang bij een aantal van onze bewoners. Deze ontwikkeling heeft geleid tot een intensieve zorgbehoefte. Wij erkennen het belang van een gebalanceerde samenstelling van de bewonerspopulatie, niet alleen voor de efficiënte aansturing van onze faciliteit, maar ook voor de professionele ontwikkeling en expertise van ons personeel. Continu hebben wij aandacht besteed aan het waarborgen van een harmonieuze woonomgeving, waarbij bewoners geen overlast ervaren van elkaar.

Een sleutelaspect van onze aanpak in 2023 was de focus op de sociale benadering van dementie. Onze Eerst Verantwoordelijke Verzorgenden (EVV-ers) hebben deelgenomen aan het Lerend Netwerk, met het thema 'onbegrepen gedrag'. De kennis en inzichten die zij hier hebben opgedaan, zijn gedeeld met het gehele team. Deze kennisuitwisseling heeft bijgedragen aan een dieper begrip van en betere zorg voor bewoners met onbegrepen gedragingen, voortkomend uit hun cognitieve achteruitgang.



Aandachtspunten voor 2024:

Vooruitkijkend naar de toekomst blijft de sociale benadering van dementie een kernpunt van onze strategie. We streven ernaar deze benadering verder te integreren in al onze zorg- en ondersteuningsplannen. Deze aanpak zal niet alleen bijdragen aan het welzijn van onze bewoners, maar zal ook zorgen voor een versterkte en empathische zorgcultuur binnen Huize Zocher

2. Uitkomsten per thema

2.1 Persoonsgerichte Zorg en Ondersteuning

De persoonlijke benadering is de kern van onze zorg bij Huize Zocher. Elke bewoner, met hun eigen unieke geschiedenis en persoonlijke wensen, stond centraal in onze aanpak. Ons team heeft zich ook in 2023 ingezet voor het creëren van een omgeving waarin bewoners zich gekend, begrepen en gewaardeerd voelen.

In 2023 hebben we ons proces verder verfijnd om ervoor te zorgen dat het levensverhaal van elke bewoner binnen één week na inwoning, of indien mogelijk nog voordat de bewoner inhuist, volledig in Ons wordt opgenomen. Dit heeft bijgedragen aan een nog betere persoonlijke zorg en ondersteuning. Door dit vroege begripkennis en begrip van iemands achtergrond, voorkeuren en behoeften, konden onze medewerkers nog effectiever en empathischer reageren op de unieke eisen van elke bewoner.

Betrokkenheid van Familie via Caren

Een ander belangrijk aandachtspunt in 2023 was het stimuleren van familieleden om actiever gebruik te maken van het Caren-portaal. Hoewel er een toename was in het gebruik van Caren door naasten, hebben we ook vastgesteld dat niet alle familieleden dit even actief deden. Ons doel was om hen meer te betrekken bij de dagelijkse zorg en het welzijn van hun dierbaren, waardoor ze beter geïnformeerd en betrokken blijven.

De zorg- en leefplannen van bewoners werden consequent besproken met de bewoner en hun naasten. Deze plannen werden twee keer per jaar geëvalueerd tijdens het Multidisciplinair Overleg (MDO) met de huisarts, fysiotherapeut, ergotherapeut en andere betrokken disciplines. Deze aanpak zorgde voor een continue afstemming en aanpassing van de zorg aan de veranderende behoeften van onze bewoners.

Aandachtspunten voor 2024

- Snelle Integratie van Levensverhalen: Zorgen dat het levensverhaal binnen 1 week na inwoning wordt opgenomen, liefst nog voor de inhuizing.
- Activering van Familieleden: Familienetwerken actiever stimuleren om gebruik te maken van Caren, zodat zij meer betrokken zijn bij de dagelijkse zorg en activiteiten van bewoners.
- Interdisciplinaire Samenwerking: bevorderen van samenwerking tussen verschillende zorgdisciplines om een holistische benadering van zorg te garanderen.
- Empowerment van Bewoners: Stimuleren van bewoners om actiever deel te nemen aan hun eigen zorgplanning, waarbij hun voorkeuren en wensen centraal staan.

2.2 Wonen en welzijn

Zingeving

Na de uitdagingen van de afgelopen jaren door de COVID-19-pandemie, stond 2023 in Huize Zocher in het teken van herstel en het opnieuw vinden van zingeving. Terwijl we genoten van de vrijheden die het afnemen van de pandemie bracht, bleef de aandacht voor de gezondheid en veiligheid van onze bewoners prioritair. De bewustwording van infectieziekten en de daaruit voortvloeiende angst vereiste voortdurende aandacht en zorg. Ons personeel en management hebben zich ingezet om een balans te vinden tussen het normaliseren van het dagelijks leven en het handhaven van voorzorgsmaatregelen waar nodig.

Activiteiten

In 2023 hebben we in Huize Zocher onze faciliteiten en activiteitenprogramma's verrijkt, waardoor onze bewoners van een voller en gevarieerd programma konden genieten. Met onze gemeenschappelijke ruimtes en ons programma zorgen wij voor ontspanning en sociale interactie.

Onze toegewijde gastvrouwen hebben een sleutelrol gespeeld in het dagelijks leven van Huize Zocher. Ze hebben een divers weekprogramma aan activiteiten samengesteld, afgestemd op de interesses en wensen van onze bewoners.

Een opvallende ontwikkeling in 2023 was onze samenwerking met het conservatorium Amsterdam. Deze samenwerking heeft geresulteerd in concerten om de twee à drie maanden, waardoor onze bewoners konden genieten van hoogwaardige muzikale uitvoeringen. Deze evenementen waren niet alleen verrijkend, maar bood ook gelegenheid tot samenzijn met familie en vrienden.

Beweging blijft een kernonderdeel van ons activiteitenprogramma. Dit jaar hebben we de frequentie van onze fitness- en stoelyoga-sessies verhoogd naar twee keer om de week in plaats van iedere week eenmaal, op basis van de positieve feedback en de vraag van onze bewoners. Dit initiatief heeft bijgedragen aan het verbeteren van zowel de fysieke als mentale gezondheid van onze bewoners en de sociale contacten met elkaar.

Aandachtspunten voor 2024

- Verdere Afstemming op Bewonerswensen: In 2024 willen we de activiteiten nog meer afstemmen op de specifieke wensen en behoeften van onze bewoners, in nauwe samenspraak met de Cliëntenraad.
- Uitbreiding van buitenevenementen Activiteiten: in 2024 willen we graag 2 maal een evenement organiseren waarbij we onze bewoners de kans bieden om de natuur en stad te verkennen en te genieten van frisse lucht en zonlicht.
- Versterken van de betrokkenheid van familie: We streven ernaar familieleden nog meer te betrekken bij onze activiteiten, om de band tussen bewoners en hun dierbaren te versterken.

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 dagelijks verse eitjes gekookt. 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 maaltijd is op basis van een menu. Wekelijks wordt het menu met bewoners afgestemd.

Tussendoor wordt er 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.

Begin 2023 merkten we een zekere onvrede onder bewoners met betrekking tot de maaltijdbereiding. Dit namen we serieus. Na gesprekken in de Cliëntenraad en individuele gesprekken met bewoners, hebben we medio 2023 een enquête afgenomen over maaltijdvoorkeuren. Als resultaat van deze feedback hebben we met twee lokale cateraars uit Haarlem samengewerkt voor de bereiding van de warme maaltijden. Deze verandering werd positief ontvangen en leidde tot grotere tevredenheid onder de bewoners.

Aandachtspunten voor 2024

- Voortdurende Dialoog en Aanpassing: We streven ernaar om de dialoog met onze bewoners over hun maaltijdvoorkeuren voort te zetten en het aanbod verder aan te passen voor maximale tevredenheid.

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 de 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 bewoners 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. De planning 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. De afspraken met de apotheker zijn 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.

Een significante ontwikkeling in het afgelopen jaar was de evaluatie en verbetering van het gebruik van Ons® Medicatie. Dit systeem stelt onze medewerkers in staat een duidelijk overzicht te hebben van welke bewoners medicatie nodig hebben en op welke momenten. Belangrijk is ook dat gecontroleerd kan worden of de medicatie daadwerkelijk is toegediend. Deze innovatiewerkwijze heeft aanzienlijk bijgedragen aan het verminderen van het risico op medicatiefouten, en versterkt onze toewijding aan de veiligheid en gezondheid van onze bewoners.

Aandachtspunten 2024:

- Voortdurende Training en Bewustwording: In 2024 zullen we ons richten op verdere training en bewustwording onder ons personeel om de medicatieveiligheid verder te verhogen.
- Technologische Integratie en Feedback: We streven ernaar om technologische oplossingen zoals Ons® Medicatie te blijven verbeteren en feedback van medewerkers actief te gebruiken om het systeem te optimaliseren.

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. Mic staat voor meldingen incidenten cliënten.

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	59
Medicatie	16
Vallen	42
Overig	1

We hebben in 2023 geen meldingen gehad van incidenten die zich hebben voorgedaan die tot een schadelijk gevolg voor medewerkers of mensen die in de instelling werkzaam zijn, hebben geleid of hadden kunnen leiden.

In 2023 heeft Huize Zocher een belangrijke verschuiving waargenomen in het patroon van incidentmeldingen. Terwijl er een bemoedigende afname was in het aantal medicatie-incidenten, zagen we een relatieve toename in het aantal gemelde valincidenten. Deze observaties hebben ons geholpen om onze focus en preventiestrategieën aan te passen.

Afname in Medicatie-incidenten

De vermindering van medicatie-incidenten is een direct gevolg van onze verbeterde procedures en het gebruik van geavanceerde technologieën zoals Ons® Medicatie. De constante training en verhoogde bewustzijn bij ons personeel over het gebruik van de applicatie hebben ook bijgedragen aan deze positieve ontwikkeling. Daarnaast heeft er een verbeterde afstemming plaatsgevonden met de apotheek voor up to date toedienlijsten bij veranderingen in voorschriften van de arts.

Toename in Valincidenten

Anderzijds merkten we een toename in het aantal valincidenten. Deze trend vraagt om een grondige analyse en actie. Een mogelijke oorzaak kan zijn de veranderingen in bewonerspopulatie: Een toename in bewoners in 2023 en daarnaast een populatie met hogere zorgbehoeften en mobiliteitsproblemen heeft ? geresulteerd ? aan meer

valincidenten.

Aandachtspunten voor 2024 in Huize Zocher

- Implementeren van uitgebreide valpreventieprogramma's door onze nieuwe aandachtsvelder “vallen” of is het niet valpreventie aandachtsvelder? in 2024 inclusief regelmatige evaluaties van de woonomgeving om potentiële risico's te identificeren en aan te pakken.

Middelen en maatregelen rond vrijheid

Het uitgangspunt binnen Huize Zocher is dat vrijheidsbeperkende maatregelen niet worden toegepast. In 2023 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 (bijvoorbeeld 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 Huizen Com4 Care

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 dagelijkse 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 2023 heeft Huize Zocher een belangrijke stap vooruit gezet in het versterken van de samenwerking en het uitwisselen van expertise met andere huizen binnen het Com 4 Care netwerk. Dit initiatief heeft onze toewijding aan het verbeteren van de ouderenzorg bevestigd door actief gebruik te maken van de diverse expertise binnen ons netwerk. Deze zin loopt inhoudelijk mi niet.

Geïnspireerd door de successen van dit jaar, zijn we vastbesloten om in 2024 deze samenwerking verder uit te breiden. We zullen blijven leren van elkaars ervaringen en

expertise, met als doel de kwaliteit van leven voor onze bewoners voortdurend te verbeteren.

Aandachtspunten voor 2024 Huize Zocher

- Uitbreiding samenwerking Com4Care netwerk.
- Optimaliseren contacten binnen het lerend netwerk van Riant Verzorgd Wonen.

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 bedrijfsniveau als op individueel niveau trainingen en opleidingen voor medewerkers. Huize Zocher werkt samen met verschillende opleidingsinstituten. Ook wordt incidenteel gebruikgemaakt van de expertise Zorgbalans. Daarnaast hebben we de e-learning wet zorg en dwang aangeboden onder het personeel. De e-learning module omvatte diverse onderdelen, waaronder de juridische basis van de wet, de rechten van cliënten, en de juiste procedures voor het implementeren van zorg- en dwangmaatregelen. Deze kennis stelt ons in staat om nog betere beslissingen te nemen in complexe zorgsituaties, met volledige naleving van de wet.

Tevens vieren we het succes van twee van onze medewerkers niveau 2 die zijn geslaagd voor de opleiding tot verzorgende IG. Ook hebben we een verzorgende IG in dienst genomen die de opleiding tot verpleegkundige in Q1 2024 zal afronden, wat onze capaciteit voor hoogwaardige zorg verder zal versterken.

Aandachtspunten voor 2024

Terwijl we vooruitkijken naar 2024, zullen we ons blijven inzetten voor de professionele groei van onze medewerkers. De volgende aandachtspunten zullen ons beleid en onze inspanningen leiden

- Voortzetten van het Opleidingsplan: Het opleidingsplan zal een integraal onderdeel blijven van ons jaarplan 2024, waarbij we ons richten op het verder ontwikkelen van de vaardigheden en kennis van onze medewerkers.
- Monitoren Opleidingsbehoeften: Actief de opleidingsbehoeften van onze medewerkers blijven monitoren om ervoor te zorgen dat ons aanbod blijft aansluiten bij zowel de persoonlijke groei van onze medewerkers als de behoeften van onze cliënten.

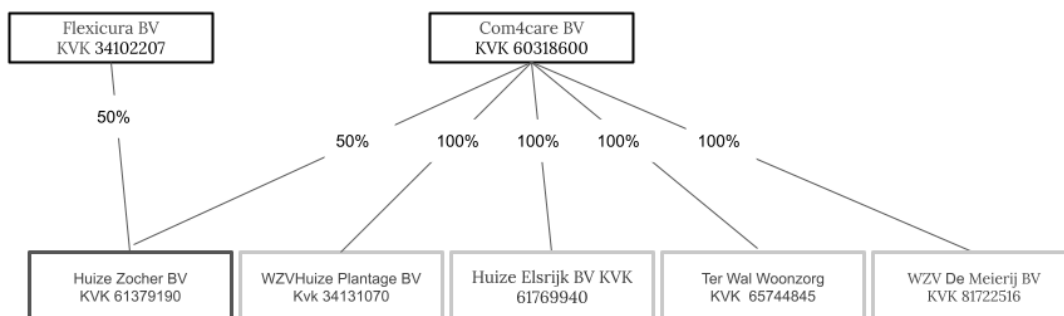
3. Personeel en organisatie

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.

Huize Elsrijk is een kleinschalig huis zonder behandeling. Omdat er geen behandelaars in dienst zijn bij de organisatie is er ook geen behandelaar die onderdeel uitmaakt van het bestuur. Er is medisch beleid dat vastlegt op welke manier behandelaars toch een aandeel kunnen leveren in de plannen voor kwaliteitsverbeteringen binnen Huize Elsrijk. In de huidige structuur is er direct overleg tussen management, medewerkers en bewoners en vertegenwoordiger. hele alinea verwijderen organigram niet van toepassing 2023

Huize Zocher beschikt vanaf 2024 over een Raad van Commissarissen (RVC) die toeziet op het naleven van de Zorgbrede Governance code. De RVC bestaat uit drie leden



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.

Deze raad heeft in 2023 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 2024 nog meer (naast en 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, 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.

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 2023 hebben we bij Huize Zocher zowel afscheid genomen van enkele collega's als nieuwe teamleden mogen verwelkomen. Deze veranderingen, hoewel altijd een uitdaging, boden ons de kans om ons team te verrijken met frisse perspectieven en nieuwe energie.

In de bijlage zijn de kwaliteitsgegevens Verpleeghuiszorg, verslagjaar 2023, opgenomen.

Aandachtspunten voor 2024

- Organisatie Teamuitje: Een prioritair initiatief voor 2024 is het organiseren van een memorabel teamuitje. Dit zal niet alleen dienen als erkenning voor het harde werk en de toewijding van ons team, maar ook als een belangrijke gelegenheid om de onderlinge relaties te versterken en het teamgevoel te bevorderen.

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 gebruikgemaakt van een zorgoproep- en alarmering centrale. 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 eigendom van Alternative Investments B.V.. Het voldoet aan de bouweisen en beschikt over een brandmeldinstallatie, personen alarmering. Het gebouw wordt langjarig gehuurd. De verhuurder is verantwoordelijk voor het planmatig onderhoud aan het gebouw en draagt zorg voor goed functionerende installaties. In 2023 zijn alle regelunits van de vloerverwarming vervangen. Ook is de warmwatervoorziening vernieuwd.

Huize Zocher zorgt voor de gebruikelijke jaarlijkse inspecties en services aan de installaties. Daarnaast zorgt Huize Zocher ervoor dat het team jaarlijks een BHV-training krijgt. 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.

Huize Zocher is in gesprek met verhuurder om de verdeling van taken en verantwoordelijkheden verhuurder versus huurder te verhelderen.

3.4 Gebruik van informatie

Klanttevredenheid

Na het succesvol introduceren van de vragenlijst 'Individuele beoordeling van zorg' in 2022, hebben we deze praktijk voortgezet in 2023. Zowel onze eerstverantwoordelijke verzorgenden (Evv-ers) als onze bewoners hebben de directe feedback loop en de mogelijkheid om verbeterpunten onmiddellijk aan te pakken, als zeer positief ervaren. Dit proces heeft ons geholpen om onze dienstverlening continu te verbeteren en te verfijnen op basis van directe input van degenen die we dienen.

Hoewel we in 2023 geen formeel cliënttevredenheidsonderzoek hebben uitgevoerd, hebben de tweemaal gehouden bewonersvergaderingen ons waardevolle inzichten en feedback geleverd. Deze vergaderingen werden zeer positief ontvangen en hebben bijgedragen aan een gevoel van gemeenschap en betrokkenheid onder onze bewoners.

Aandachtspunten voor 2024

Voor 2024 stellen we ons ten doel om de volgende aspecten van onze klanttevredenheid verder te ontwikkelen:

- Continueren en evalueren van cliënttevredenheidsmetingen. We zullen de huidige methode van klanttevredenheidsmeting voortzetten en waar mogelijk uitbreiden, om ervoor te zorgen dat we consistent waardevolle feedback

verzamelen die ons kan leiden bij het maken van verbeteringen in onze zorgverlening.

Auditrapport

In december 2023 heeft de kwaliteitsverpleegkundige van Com4care een interne audit uitgevoerd bij onze locatie. Deze evaluatie bracht een zeer positieve algemene indruk naar voren, waarbij de locatie werd geprezen om zijn warme, vriendelijke ontvangst en zijn schone, aangename omgeving.

Sterke Punten Geïdentificeerd in de Audit:

De medewerkers worden erkend voor hun vriendelijkheid en betrokkenheid, wat bijdraagt aan de positieve sfeer binnen de locatie. De rapportageprocessen zijn effectief, waarborgen de continuïteit van zorg en dragen bij aan de algehele kwaliteit.

De bejegening van bewoners is consistent, vriendelijk en respectvol, wat de waardigheid van elke bewoner verzekert. De woonomgeving is sfeervol en bevorderlijk voor het welzijn van de bewoners, met een duidelijke focus op het creëren van een huiselijke sfeer.

Aanbevelingen voor verdere verbetering:

Uit de audit in 2023 is ook gebleken dat er behoefte is aan een toegankelijk beleid op papier, gericht op reanimatie procedures en het medisch handelen in noodsituaties voor onze bewoners. Dit beleid moet duidelijke richtlijnen bevatten voor het handelen in kritieke situaties, met de nadruk op snelle en effectieve hulpverlening. Dit kan essentieel zijn om ervoor te zorgen dat alle medewerkers, inclusief nieuw personeel en tijdelijke krachten-e.a. hulpverleners, te allen tijde toegang hebben tot gestandaardiseerde procedures, zelfs in het geval van elektronische systeemuitval. Het zal dienen als een cruciaal naslagwerk dat bijdraagt aan de veiligheid en het welzijn van onze bewoners, door een consistente aanpak te waarborgen in momenten van nood.

Het actueel houden van de zorgplannen (MIKZO) en BEM structureel beleggen bij de EVV was in 2023 blijft een aandachtspunt. Deze adviezen zijn in 2023 gevolgd en geïmplementeerd. De manager werkt nauw samen met de EVV'ers. Samen zorgen we ervoor dat alles rondom de zorgplannen soepel loopt. De manager Wonen en Zorg helpt niet alleen, maar kijkt ook mee om zeker te weten dat alle dossiers van onze bewoners up-to-date zijn. We houden het simpel, maar doeltreffend, en zorgen ervoor dat iedereen weet wat er moet gebeuren. Zo maken we samen de zorg voor onze bewoners nog beter in 2024!

4. Bijlage

- kwaliteitsgegevens Verpleeghuiszorg, verslagjaar 2023

Inleiding, reikwijdte, vragen

1 - Inleiding

In het kwaliteitskader verpleeghuizen is een vijftal indicatoren genoemd met betrekking tot personeelssamenstelling die door de stuurgroep kwaliteitskader verpleeghuiszorg geduid en geconcretiseerd zijn. Hierbij gaat het om de indicatoren: aard van de aanstellingen, kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers, ziekteverzuim, in-, door- en uitstroom en ratio personeelskosten/ opbrengsten. In deze portal kunt u de benodigde gegevens aanleveren.

1.1 - Reikwijdte

We hanteren dezelfde reikwijdte als die vermeld staat in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg (kwaliteitsindicatoren). Als een organisatie locaties heeft die moeten aanleveren (omdat zij zorg bieden aan cliënten met een ZZP-indicatie 4 t/m 10, die 24 uur aangewezen zijn op Wlz-zorg, geboden in een groep, of geclusterd) dan moet zij ook op concernniveau de personeelssamenstelling aanleveren. Bij het beantwoorden van de vragen over de personeelssamenstelling maakt de organisatie vervolgens - indien nodig - een zo nauwkeurige mogelijke inschatting welke medewerkers voor de beschreven categorie verpleeghuiscliënten aan het werk zijn. We raden u aan de gemaakte keuzes van voorgaand jaar daarbij als uitgangspunt te nemen, omdat de cijfers van de opeenvolgende jaren met elkaar vergeleken zullen worden.

1.2 - Vragen

Het kan zijn dat u nog vragen heeft, daarvoor kunt u contact opnemen met de volgende organisaties:

- Voor inhoudelijke vragen omtrent de indicatoren kunt u terecht bij Verenso en V&VN.
- Voor vragen over de reikwijdte van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg kunt u terecht bij Zorginstituut Nederland.
- Voor technische vragen over de portal kunt u tijdens de periode van aanlevering terecht bij de gegevensmakelaar.

2.1 - Aard van de aanstellingen

Achtergrond

De aard van de aanstellingen zegt met name iets over de kwantitatieve personele bezetting en de mate waarin sprake is van continuïteit in de relatie tussen medewerkers, organisatie en cliënten. Ook zegt het iets over de wijze waarop qua personele inzet ingespeeld wordt c.q. gespeeld kan worden op onplanbare veranderingen in de cliëntvraag. Daarnaast heeft het een relatie met de aantrekkelijkheid van een organisatie op de arbeidsmarkt.

Indicator 2.1.1

Aantal personeelsleden

Definitie

Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode (dus exclusief uitzendkrachten, vrijwilligers, stagiairs, ZZP-ers, andere PNIL, etc.).

Vraag

Hoeveel personeelsleden heeft de organisatie?

Aantal

Gemiddeld aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode:

13 personeelsleden

Type indicator

Uitkomstindicator

Niveau van meting

Concernniveau

In- en exclusiecriteria

- De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.
- Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst (vast of tijdelijk).
- Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.

Bron

Personeels-/ salarisadministratie.

Meetperiode

Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2023.

Meetinstructie

U registreert hoeveel personeelsleden met een arbeidsovereenkomst er gemiddeld gedurende de meetperiode bij de organisatie in dienst waren.

Opmerking bij indicator 2.1.1

Indicator 2.1.2

Aantal fte

Definitie

Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode. Het betreft de betaalde fte's (incl. meeruren, overuren, oproepuren) en niet alleen de fte's zoals contractueel overeengekomen in de arbeidsovereenkomsten.

Vraag

Hoeveel fte's heeft de organisatie?

Aantal

Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode:

7.36 fte

Type indicator

Uitkomstindicator

Niveau van meting	Concernniveau
In- en exclusiecriteria	■ De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte. ■ Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst (vast of tijdelijk). ■ Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.
Bron	Personeels-/ salarisadministratie of urenadministratie
Meetperiode	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2023.
Meetinstructie	U registreert hoeveel fte's (door personeelsleden met een arbeidsovereenkomst) er gedurende de meetperiode bij de organisatie zijn ingezet c.q. betaald.
Opmerking bij indicator 2.1.2	...

Indicator 2.1.3

Percentage personeel met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd

Definitie	Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd op een meetmoment gedeeld door het totaal aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde en onbepaalde tijd op datzelfde meetmoment.
Vraag	Hoeveel procent van de personeelsleden heeft een tijdelijke arbeidsovereenkomst?
Teller	Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd op meetmoment: 4 personeelsleden
Noemer	Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment: 13 personeelsleden
Percentage	30.8 %

Type indicator	Uitkomstindicator
Niveau van meting	Concernniveau
In- en exclusiecriteria	■ De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte. ■ Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst. ■ Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.
Bron	Personeels-/ salarisadministratie.
Meetperiode	Voor deze indicator geldt het meetmoment 31 december 2023
Meetinstructie	1. U registreert het aantal personeelsleden met een tijdelijke arbeidsovereenkomst op het meetmoment. 2. U registreert hoeveel personeelsleden een arbeidsovereenkomst hebben op het meetmoment. 3. De uitkomst van 1 wordt gedeeld door de uitkomst van 2.
Opmerking bij indicator 2.1.3	...

Indicator 2.1.4

Percentage inzet uitzendkrachten / Personeel Niet In Loondienst (PNIL)

Definitie Aantal fte's uitzendkrachten/PNIL ingezet gedurende de periode gedeeld door totaal aantal ingezette fte's door personeelsleden met een arbeidsovereenkomst gedurende dezelfde periode. PNIL staat voor Personeel Niet In Loondienst en gaat bijvoorbeeld om: uitzendkrachten, ZZP'ers, inhuur disciplines zoals artsen, psychologen, therapeuten e.d.

Vraag Hoeveel uitzendkrachten/PNIL zijn er ingezet?

Teller Aantal ingezette fte's uitzendkrachten/PNIL over de periode:

0.81 fte

Noemer Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode:

7.36 fte

Percentage 11 %

Type indicator Uitkomstindicator

Niveau van meting Concernniveau

In- en exclusiecriteria De indicator betreft alleen uitzendkrachten/PNIL en personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.

Bron Personeels-/ salarisadministratie en/of urenregistratie

Meetperiode Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2023.

Meetinstructie

1. U registreert hoeveel fte's door uitzendkrachten/PNIL er gedurende de meetperiode bij de organisatie zijn ingezet.
2. U heeft in 2.1.2 al geregistreerd hoeveel fte's (door personeelsleden met een arbeidsovereenkomst) er gedurende de meetperiode bij de organisatie zijn ingezet.
3. De uitkomst van 1 wordt gedeeld door de uitkomst van 2.

Opmerking bij indicator 2.1.4

Indicator 2.1.5

Percentage kosten uitzendkrachten / Personeel Niet In Loondienst (PNIL)

Definitie Kosten van inzet uitzendkrachten/PNIL gedurende de periode gedeeld door som van de personeelskosten van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode.

Vraag Hoeveel euro is er procentueel aan uitzendkrachten/PNIL uitgegeven?

Teller Som euro's uitgegeven aan inzet van uitzendkrachten/PNIL over de periode:

136864 euro

Noemer Som personeelskosten van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst:

467954 euro

Percentage

29.2 %

Type indicator

Uitkomstindicator

Niveau van meting

Concernniveau

In- en exclusiecriteria

De indicator betreft alleen uitzendkrachten/PNIL en personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.

Bron

Financiële administratie

Meetperiode

Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2023.

Meetinstructie

1. U registreert hoeveel euro is uitgegeven aan inzet van uitzendkrachten/PNIL gedurende de meetperiode.
2. U registreert de som van de personeelskosten (betrekking hebbende op personeelsleden met een arbeidsovereenkomst) gedurende de meetperiode.
3. De uitkomst van 1 wordt gedeeld door de uitkomst van 2.

Opmerking bij indicator 2.1.5

Indicator 2.1.6

Gemiddelde contractomvang

Definitie

Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode (2.1.2) gedeeld door gemiddeld aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode (2.1.1).

Vraag

Hoe groot is de gemiddelde omvang van een arbeidscontract?

Teller

Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode:

7.36 fte

Noemer

Gemiddeld aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode:

13 personeelsleden

Gemiddelde

0.6 fte per personeelslid

Type indicator

Uitkomstindicator

Niveau van meting

Concernniveau

In- en exclusiecriteria

- De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.
- Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst.
- Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.

Bron

Personeels-/ salarisadministratie of urenadministratie

Meetperiode

Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2023.

Meetinstructie

1. U heeft in 2.1.2 al geregistreerd hoeveel fte's (door personeelsleden met een

arbeidsovereenkomst) er gedurende de meetperiode bij de organisatie zijn ingezet.

2. U heeft in 2.1.1 al geregistreerd hoeveel personeelsleden met een arbeidsovereenkomst er gemiddeld gedurende de meetperiode bij de organisatie in dienst waren.
3. De uitkomst van 1 wordt gedeeld door de uitkomst van 2.

Opmerking bij indicator 2.1.6

2.2 - Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers

Achtergrond

Het kwalificatieniveau van de zorgverleners geeft aan welk niveau aan kwaliteitseisen (middels opleiding en scholing) gesteld wordt aan de medewerkers c.q. functies die ingezet worden bij het leveren van zorg- en dienstverlening aan de cliënten. De door een organisatie gewenste kwalificatieniveaumix vormt idealiter een doorvertaling van de zorgvisie naar een ideale personeelssamenstelling. De kwantitatieve beschikbaarheid van vrijwilligers zegt iets over de extra aandacht die geschonken kan worden aan cliënten buiten de reguliere, professionele zorg- en dienstverlening.

Indicator 2.2.1

Percentage fte per niveau

Definitie Percentage fte per niveau.

Vraag **Hoe ziet de ingezette kwalificatieniveaumix eruit?**

Noemer Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode (ingevuld bij indicator 2.1.2):

7.36 fte

Teller 1 Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau "**Niveau 1 zorg en welzijn**":

0.05 fte

Percentage 1 0.7 %

Teller 2 Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau "**Niveau 2 zorg en welzijn**":

2.58 fte

Percentage 2 35.1 %

Teller 3 Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau "**Niveau 3 zorg en welzijn**":

2.67 fte

Percentage 3 36.3 %

Teller 4 Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau "**Niveau 4 zorg en welzijn**":

0 fte

Percentage 4 0 %

Teller 5 Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau "**Niveau 5 zorg en welzijn**":

0.66 fte

Percentage 5 9 %

Teller 6 Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau "**Niveau 6 zorg en welzijn**":

0 fte

Percentage 6 0 %

Teller 7	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau " Behandelaren/(para-)medisch ": 0 fte
Percentage 7	0 %
Teller 8	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau " Overig zorgpersoneel ": 1.34 fte
Percentage 8	18.2 %
Teller 9	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode met kwalificatieniveau " Leerlingen ": 0 fte
Percentage 9	0 %
Teller (totaal)	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode, zoals hierboven ingevuld bij "Teller 1" t/m "Teller 9": 7.3 fte
Noemer	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode (ingevuld bij indicator 2.1.2): 7.36 fte
Percentage (totaal)	99.2 %

Let op: de percentages tellen niet per definitie op tot 100%, omdat er ook categorieën medewerkers zijn wiens werk minder direct gerelateerd is aan de cliëntgroep (bv een medewerker salarisadministratie).

Type indicator	Uitkomstindicator
Niveau van meting	Concernniveau
In- en exclusiecriteria	■ De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte. Bij deze indicator geldt de stelregel dat het gaat om een inschatting van de mate waarin zij verhoudingsgewijs voor de beschreven categorie verpleeghuiscliënten aan het werk zijn, zonder dat dit exact berekend hoeft te worden. We raden aan de gemaakte keuzes van voorgaand jaar daarbij als uitgangspunt te nemen, omdat de cijfers van de opeenvolgende jaren met elkaar vergeleken zullen worden. Mocht u dit meetjaar andere keuzes hierin maken licht dan uw antwoord toe bij het toelichtingsveld van deze indicator (2.2.1). ■ Het betreft onder andere behandelaars, verpleegkundigen, verzorgenden, helpenden, geestelijk verzorgenden en gastvrouwen. Uiteraard zijn ook vrijwilligerscoördinatoren, activiteitencoördinatoren van belang. ■ Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst. ■ Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc. ■ Let op: de percentages tellen niet per definitie op tot 100%, omdat er ook categorieën medewerkers zijn wiens werk minder direct gerelateerd is aan de cliëntgroep (bv een medewerker salarisadministratie).
Bron	Personeels-/ salarisadministratie of urenregistratie
Meetperiode	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2023.
Meetinstructie	1. U registreert hoeveel fte's (door personeelsleden een arbeidsovereenkomst) met

kwalificatieniveau "X" er gedurende de meetperiode bij de organisatie zijn ingezet.
Deze worden automatisch voor u opgeteld.

2. U heeft in 2.1.2 al geregistreerd hoeveel fte's (door personeelsleden met een arbeidsovereenkomst) er gedurende de meetperiode bij de organisatie zijn ingezet.
3. De uitkomst van 1 wordt gedeeld door de uitkomst van 2.

Opmerking bij indicator 2.2.1

Indicator 2.2.2

Aantal stagiairs

Definitie	Aantal stagiairs over de periode.
Vraag	Hoeveel stagiairs heeft de organisatie?
Aantal	Aantal stagiairs over de periode: 2 stagiairs
Type indicator	Uitkomstindicator
Niveau van meting	Concernniveau
In- en exclusiecriteria	De indicator betreft alleen de stagiairs die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.
Bron	Personeels-/ salarisadministratie en/of urenregistratie
Meetperiode	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2023.
Meetinstructie	U registreert hoeveel stagiairs er gedurende de meetperiode bij de organisatie actief waren.

Opmerking bij indicator 2.2.2

Indicator 2.2.3

Aantal vrijwilligers

Definitie	Aantal vrijwilligers over de periode.
Vraag	Hoeveel vrijwilligers heeft de organisatie?
Aantal	Aantal vrijwilligers over de periode: 0 vrijwilligers
Type indicator	Uitkomstindicator
Niveau van meting	Concernniveau
In- en exclusiecriteria	De indicator betreft alleen de vrijwilligers die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.
Bron	Personeels-/ salarisadministratie.
Meetperiode	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2023.

Meetinstructie

U registreert hoeveel vrijwilligers er gedurende de meetperiode bij de organisatie actief waren.

Opmerking bij indicator 2.2.3

2.3 - Ziekteverzuim

Achtergrond

Het ziekteverzuim zegt iets over de mate waarin medewerkers op basis van fysieke- en/of psychische klachten besluiten niet te kunnen werken. In sommige gevallen ligt de oorzaak of een deel van de oorzaak in het werk of de werkomstandigheden. Ziekteverzuim en de wijze waarop ziekteverzuim herbezet wordt, heeft invloed op de personele inzet in relatie tot de cliëntsamenstelling.

Indicator 2.3.1

Ziekteverzuimpercentage

Definitie

CBS/Vernet: Het ziekteverzuim-percentage is het totaal aantal ziektedagen van de personeelsleden, in procenten van het totaal aantal beschikbare (werk-/kalender) dagen van de werknemers in de verslagperiode. Het ziekteverzuimpercentage is inclusief het verzuim langer dan een jaar en exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof.

Vraag	Wat is het ziekteverzuimpercentage?
Teller	Aantal ziektedagen (voor de berekeningswijze wordt de definitie van het CBS/Vernet gevolgd): 58 ziektedagen
Noemer	Aantal werk-/kalenderdagen (voor de berekeningswijze wordt de definitie van het CBS/Vernet gevolgd): 1721 werk-/kalenderdagen
Percentage	3.4 %
Type indicator	Uitkomstindicator
Niveau van meting	Concernniveau
In- en exclusiecriteria	■ De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte. ■ Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst. ■ Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc. ■ Zwangerschaps- en bevallingsverlof wordt niet meegenomen.
Bron	Personeels-/ salarisadministratie, arbodienstverlener.
Meetperiode	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2023.
Meetinstructie	1. U registreert het aantal ziektedagen gedurende de meetperiode (voor de berekeningswijze wordt de definitie van het CBS/Vernet gevolgd). 2. U registreert het aantal werk-/kalenderdagen gedurende de meetperiode (voor de berekeningswijze wordt de definitie van het CBS/Vernet gevolgd). 3. De uitkomst van 1 wordt gedeeld door de uitkomst van 2.

Opmerking bij indicator 2.3.1

Indicator 2.3.2

Meldingsfrequentie ziekteverzuim

Definitie CBS/Vernet: De verhouding tussen het aantal (ziekte)verzuimgevallen en het aantal personeelsleden. De meldingsfrequentie ziekteverzuim wordt omgerekend naar jaarbasis.

Vraag Wat is de meldingsfrequentie ziekteverzuim?

Teller Aantal nieuwe ziekmeldingen over de periode (voor de berekeningswijze wordt de definitie van het CBS/Vernet gevolgd):

8 ziekmeldingen

Noemer Gemiddeld aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode:

13 personeelsleden

Frequentie 0.62

Type indicator Uitkomstindicator

Niveau van meting Concernniveau

In- en exclusiecriteria

- De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.
- Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst.
- Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.
- Zwangerschaps- en bevallingsverlof wordt niet meegenomen.

Bron Personeels-/ salarisadministratie, arbodienstverlener.

Meetperiode Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2023.

Meetinstructie

1. U registreert het aantal nieuwe (ziekte)verzuimgevallen gedurende de meetperiode.
2. U heeft in 2.1.1 al geregistreerd hoeveel personeelsleden met een arbeidsovereenkomst er gemiddeld gedurende de meetperiode bij de organisatie in dienst waren.
3. De uitkomst van 1 wordt gedeeld door de uitkomst van 2.

Opmerking bij indicator 2.3.2

2.4 - In-, door- en uitstroom

Achtergrond

De in-, door- en uitstroom zegt iets over de stabiliteit van de personele bezetting in relatie tot de cliënten. Een doelgerichte balans tussen enerzijds continuïteit en anderzijds vernieuwing afgestemd op de cliëntbehoefte en de ontwikkelingen hieromtrent vormt de uitdaging. Idealiter geeft in-, door- en uitstroom bewegingsruimte om te komen tot een verbeterde personeelssamenstelling en illustreert het de mate waarin de organisatie weet aan te sluiten op de loopbaanwensen van personeelsleden.

Indicator 2.4.1

Percentage instroom

Definitie

Het percentage instroom betreft het aantal personen dat op meetmoment minus 1 jaar niet werkzaam is als personeelslid met een arbeidsovereenkomst bij de organisatie, maar dat wel is op meetmoment, gedeeld door het gemiddelde aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst van meetmoment en meetmoment minus 1 jaar.

Vraag

Welke omvang heeft de instroom van nieuwe medewerkers?

Teller

Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment dat niet werkzaam was als personeelslid met een arbeidsovereenkomst op meetmoment -1 jaar:

6 personeelsleden

Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment -1 jaar:

13 personeelsleden

Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment:

13 personeelsleden

Noemer

Gemiddelde van aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment en aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment -1 jaar:

13 personeelsleden

Percentage

46.2 %

Type indicator

Uitkomstindicator

Niveau van meting

Concernniveau

In- en exclusiecriteria

- De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.
- Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst.
- Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.

Bron

Personeels-/ salarisadministratie.

Meetperiode

Voor deze indicator geldt het meetmoment 31 december 2023 en een jaar eerder.

Meetinstructie

1. U registreert hoeveel personen op meetmoment minus 1 jaar niet werkzaam zijn als personeelslid met een arbeidsovereenkomst bij de organisatie, maar dat wel zijn op meetmoment.

2. U registreert hoeveel personeelsleden een arbeidsovereenkomst hebben op het meetmoment minus 1 jaar.
3. U registreert hoeveel personeelsleden een arbeidsovereenkomst hebben op het meetmoment.
4. De uitkomsten van 2 en 3 worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door twee.
5. De uitkomst van 1 wordt gedeeld door de uitkomst van 4.

Opmerking bij indicator 2.4.1

Indicator 2.4.2

Percentage uitstroom

Definitie	Het percentage uitstroom betreft het aantal personen dat op meetmoment minus 1 jaar wel werkzaam is als personeelslid met een arbeidsovereenkomst bij de organisatie, maar dat niet meer is op meetmoment, gedeeld door het gemiddelde aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst van meetmoment en meetmoment minus 1 jaar.
Vraag	Welke omvang heeft de uitstroom van medewerkers?
Teller	Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment minus 1 jaar dat niet werkzaam is als personeelslid met een arbeidsovereenkomst op meetmoment: 7 personeelsleden
Noemer	Gemiddelde van aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment en aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment -1 jaar: 13 personeelsleden
Percentage	53.8 %
Type indicator	Uitkomstindicator
Niveau van meting	Concernniveau
In- en exclusiecriteria	■ De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte. ■ Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst. ■ Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.
Bron	Personeels-/ salarisadministratie.
Meetperiode	Voor deze indicator geldt het meetmoment 31 december 2023 en een jaar eerder.
Meetinstructie	1. U registreert hoeveel personen op meetmoment minus 1 jaar wel werkzaam zijn als personeelslid met een arbeidsovereenkomst bij de organisatie, maar dat niet meer zijn op meetmoment. 2. U registreert hoeveel personeelsleden een arbeidsovereenkomst hebben op het meetmoment minus 1 jaar. 3. U registreert hoeveel personeelsleden een arbeidsovereenkomst hebben op het meetmoment. 4. De uitkomsten van 2 en 3 worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door twee. 5. De uitkomst van 1 wordt gedeeld door de uitkomst van 4.

Opmerking bij indicator 2.4.2

Indicator 2.4.3

Percentage doorstroom kwalificatieniveau

Definitie Het percentage doorstroom betreft het aantal personen dat op twee opeenvolgende peilmomenten werkzaam is als personeelslid met een arbeidsovereenkomst bij de organisatie en van kwalificatieniveau is gewisseld op meetmoment ten opzichte van meetmoment minus 1 jaar, gedeeld door het gemiddelde aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst van meetmoment en meetmoment minus 1 jaar.

Vraag Welke omvang heeft de doorstroom qua kwalificatieniveau van medewerkers?

Teller Aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment en op meetmoment minus 1 jaar, dat op meetmoment een ander kwalificatieniveau heeft dan op meetmoment minus 1 jaar:

0 personeelsleden

Noemer Gemiddelde van aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment en aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst op meetmoment -1 jaar:

13 personeelsleden

Percentage 0 %

Type indicator Uitkomstindicator

Niveau van meting Concernniveau

In- en exclusiecriteria

- De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte.
- Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst.
- Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc.

Bron Personeels-/ salarisadministratie.

Meetperiode Voor deze indicator geldt het meetmoment 31 december 2023 en een jaar eerder.

Meetinstructie

1. U registreert hoeveel personeelsleden met een arbeidsovereenkomst er bij de organisatie zijn op meetmoment en op meetmoment minus 1 jaar die op meetmoment een ander kwalificatieniveau hebben dan op meetmoment minus 1 jaar.
2. U registreert hoeveel personeelsleden een arbeidsovereenkomst hebben op het meetmoment minus 1 jaar.
3. U registreert hoeveel personeelsleden een arbeidsovereenkomst hebben op het meetmoment.
4. De uitkomsten van 2 en 3 worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door twee.
5. De uitkomst van 1 wordt gedeeld door de uitkomst van 4.

Opmerking bij indicator 2.4.3

2.5 - Ratio personeelskosten / opbrengsten

Achtergrond

Hierbij gaat het om de kwantitatieve personele inzet bij de zorg- en dienstverlening aan de gemiddelde cliënt.

Indicator 2.5.1

Fte zorg / cliënt-ratio

Definitie

Aantal ingezette fte's over de periode gedeeld door het aantal cliënten over de periode. Bij de fte's betreft het de ingezette fte's (incl. meeruren, overuren, oproepuren) en niet alleen de contractuele fte's.

Vraag	Hoeveel fte is er ingezet per cliënt?
Teller	Aantal ingezette fte's van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode (ingevuld bij indicator 2.1.2): 7.36 fte
Noemer input	Aantal cliëntdagen van de Vectiscodes ZZP/VPT 4-10 over de periode: 3285 cliëntdagen (totaal)
Noemer	Gemiddeld aantal cliënten over de periode (is getal bij noemer input gedeeld door aantal dagen in het jaar dus 365): 9
Uitkomst	0.82
Type indicator	Uitkomstindicator
Niveau van meting	Concernniveau
In- en exclusiecriteria	■ De indicator betreft alleen cliënten conform de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte. ■ De indicator betreft alleen de personeelsleden die gerelateerd zijn aan de cliëntgroep zoals genoemd in paragraaf 1.1 bij reikwijdte. ■ Het betreft personeelsleden met een arbeidsovereenkomst. ■ Uitgesloten zijn arbeidskrachten die geen arbeidsovereenkomst bij de organisatie hebben, zoals uitzendkrachten, ZZP-ers, gedetacheerden, stagiairs, etc. ■ Zwangerschaps- en bevallingsverlof wordt niet meegenomen.
Bron	Client-/ productieadministratie en personeels-/ salarisadministratie of urenadministratie.
Meetperiode	Voor deze indicator geldt de periode van 1 januari t/m 31 december 2023.
Meetinstructie	1. U registreert hoeveel cliëntdagen van de Vectiscodes ZZP/VPT 4-10 er zijn in de periode. 2. De uitkomst van 1 wordt gedeeld door 365. 3. U heeft in 2.1.2 al geregistreerd hoeveel fte's (door personeelsleden met een arbeidsovereenkomst) er gedurende de meetperiode bij de organisatie zijn ingezet. 4. De van 3 wordt gedeeld door de uitkomst van 2.