



## Kwaliteitsplan 2023

Zorginstelling Woonzorgvoorziening De Meierij B.V.

Stadhuisplein 3

5461 KN Veghel

## Inhoud

<b>1 Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1 Doel kwaliteitsplan	3
1.2 Profiel	3
1.3 Missie en visie	3
1.4 Bewonersgroep	4
1.4 Zorgverlening	5
<b>2 Inspanningen 2023 per thema voor kwaliteit en veiligheid</b>	<b>7</b>
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
2.1.1 Inspanningen	7
2.2 Wonen en welzijn	8
2.2.1 Inspanningen	8
2.3. Passende, veilige zorg en ondersteuning	9
2.3.2 Medicatieveiligheid	11
2.3.3 Vrijheidsbeperkende maatregelen	11
2.3.4 Voorkomen acute ziekenhuisopname	12
2.3.5 Advance Care Planning	12
2.3.6 Eten en Drinken	12
2.3.7 Inspanningen	13
2.4 Leren en ontwikkelen	13
2.4.1 Inspanningen	14
<b>2.4.2 Kwaliteitsmanagementsysteem</b>	<b>14</b>
<b>3 Personeel en organisatie</b>	<b>16</b>
3.1 Leiderschap, governance en management	17
3.1.1 Inspanningen	18
3.2 Personeelssamenstelling	18
3.2.1 Inspanningen	20
3.3 Hulpbronnen, omgeving en context	20
3.4 Gebruik van informatie	22

# 1 Inleiding

## 1.1 Doel kwaliteitsplan

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

In dit plan vindt u de belangrijkste ontwikkelingen, uitdagingen en ambities. Het plan dient als instrument om bewoners, medewerkers, toezichthouders en andere stakeholders te betrekken bij de zorgverlening Residentie De Meierij.

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

Het kwaliteitsplan is vastgesteld door het bestuur en besproken met de bewoners en medewerkers.

## 1.2 Profiel

Woonzorgvoorziening de Meierij (WZV MEI) is mei 2022 geopend. Er zijn 26 zorgappartementen 5 appartementen voor bewoners die (nu nog) geen zorg behoeven en 1 appartement is in gebruik als gastenappartement voor familie of bezoek die tegen betaling willen overnachten. Daarnaast kunnen bewoners gebruik maken van een ruime algemene zit- en eetkamer en een terras. WZV MEI is gelegen aan het Park en rivier de Aa. In de voorziening is verder een multifunctionele activiteitenruimte. Com4care is de eigenaar van WZV MEI. Deze onderneming heeft als missie het realiseren en exploiteren van betaalbare woningen voor alle ouderen, met dienstverlening die aansluit op de wensen en de behoeften van de bewoners. Oog hebben voor de unieke identiteit van elke bewoner, die zolang het kan zoveel mogelijk de regie over het eigen leven voert. Zorg is daarbij ondersteunend. Com4care is tevens eigenaar van Huize Plantage (operationeel sinds 2000) te Amsterdam, Huize Zoicher (operationeel sinds 2015) te Haarlem en Ter Wal Woonzorg (operationeel sinds 2013) te Bergen op Zoom. Daarnaast is in september 2022 een woon- zorgvoorziening (Huize Elsrijk) geopend in Amstelveen. De aandeelhouders van Com4care hebben zeer ruime ervaring met de realisatie en exploitatie van woon- en zorgvoorzieningen in België en Nederland. Com4care heeft de ambitie om clusters van kleinschalige woon- en zorgvoorzieningen te realiseren in de regio's Randstad en Brabant. Voorzieningen met een sterke lokale verankering en die "achter de schermen" geclusterd samenwerken.

WZV MEI krijgt een Raad van Commissarissen die toeziet op het naleven van de Zorgbrede Governance code. 2021.

## 1.3 Missie en visie

WZV Residentie De Meierij is kleinschalig van opzet. Iedere bewoner heeft een eigen woonruimte waar optimale privacy mogelijk is en de eigen leefstijl kan worden

voortgezet. Dit uit zich onder andere in de eigen inrichting van de woonruimte. En het naar eigen wens en keus contact hebben met medebewoners of anderen waar en wanneer men dit wil. In WZV Residentie De Meierij gaan we uit van een vraaggestuurde zorg. Dit houdt in dat de bewoners (eventueel in samenspraak met familie) bepaalt welke zorg hij of zij wenst en op welk moment. Daarvoor is een 24- uurs zorggarantie aan de bewoners toegezegd. Wij streven er naar om de bewoners zodanig sociaal te ondersteunen dat zij het dagelijkse leven als gelukkig en zinvol kunnen ervaren. Dit kan zijn in het persoonlijke contact of in activiteiten met andere bewoners. WZV MEI stelt zich tot doel om dusdanige voorwaarden te scheppen dat de bewoners hun leefsituatie als een “nieuw thuis” ervaren. En dat zij het leven dat ze tot die tijd hebben geleid zoveel mogelijk kunnen voortzetten. Om dit te realiseren willen we aan de volgende voorwaarden voldoen:

- een persoonlijke benadering met veel aandacht voor de bewoners
- volledige privacy in de eigen woonruimte
- respect voor de keuze van de bewoner
- zo mogelijk behoud van de zelfstandigheid van de bewoner
- zorg en woonservice verlenen in het eigen appartement
- de buitenwereld binnen brengen (door gebruik van diverse media en gesprekken) en met de bewoners naar buiten gaan.
- (culturele) activiteiten organiseren.
- wonen zoals “thuis”

De kernwaarden van WZV MEI zijn:

persoonlijke vrijheid  
autonomie  
eigen identiteit  
wonen zoals thuis  
gastvrijheid.

WZV Residentie De Meierij richt zich veelal op mensen met een maatschappelijke en culturele belangstelling. WZV MEI dient zich te houden aan wet- en regelgeving die gelden voor een particulier verpleeghuis, echter zien wij ons niet als een verpleeghuis maar als een huis! Een huis waar mensen wonen en de norm is dat men kan doen en laten wat men wil en elkaar daarin in zijn waarde laat. Een huis waarin de bewoner gezien wordt als mens met mogelijkheden in plaats van met beperkingen. Er wordt vraag gestuurde zorg geleverd waar men zo nodig met creatieve oplossingen komt. WZV MEI streeft ernaar om de bewoners zodanig sociaal te ondersteunen dat zij het dagelijkse leven als gelukkig en zinvol ervaren.

## 1.4 Bewonersgroep

WZV MEI biedt bewoners een beschutte en/of beschermde omgeving met 24/7 toezicht. Echtparen zijn ook welkom en een om te wonen in WZV MEI is een zorgindicatie niet perse noodzakelijk. Evengoed zin het met name mensen met een zorgindicatie voor langdurige zorg die wensen te wonen in WZV MEI.

WZV MEI wil bewoners het liefst verzorgen tot het einde.

WZV MEI kan geen goede zorg bieden aan mensen met een VV7 indicatie of hoger. Dit kan verschillende redenen hebben, zoals bijvoorbeeld de grootte van het huis. Omdat het een klein huis betreft is het niet mogelijk 24 uur per dag (specialistische) verpleegkundige zorg te bieden. Wel is er altijd iemand bereikbaar met de kennis en kunde. Daarom is het mogelijk om dit wel tijdelijk te bieden. Zoals ook genoemd in de inclusiecriteria worden mensen met een ZVW indicatie of zorghotel indicatie helaas niet opgenomen binnen WZV MEI.

Buiten de indicatiestellingen is er nog een aantal exclusiecriteria voor WZV MEI:

- Mensen met een psychiatrisch beeld met (zeer ernstige) gedragsverandering zoals agressie
- Mensen die afhankelijk zijn van beademing, zuurstof of een intraveneus infuus
- Mensen met (ernstige) verslavingsproblematiek
- Mensen die in een (sub)comateuze toestand verkeren voordat zij bij WZV MEI willen komen wonen
- Mensen met (ernstig) dwaalgedrag en die geen besef hebben van hun omgeving
- Mensen met de diagnose Lewy body
- Mensen met de diagnose FTD Dementie
- Mensen met ernstige morbide obesitas (de ruimten en gangen van het gebouw zijn te smal voor brede bedden of rolstoelen)
- Mensen met complexe combinaties van lichamelijke ziektebeelden en/of psychiatrische aandoeningen en/of dementie
- Mensen die zorg met dwang nodig hebben

Bovenstaande criteria geldt voor mensen die vóór inhuizing aan één of meerdere van de gestelde aandoeningen lijdt. Voor mensen die deze ziektebeelden ontwikkelen tijdens hun verblijf in WZV MEI worden andere regels gehanteerd. WZV MEI wil bewoners het liefst verzorgen tot het einde. Wanneer een bewoner lijdt aan bovenstaande aandoening, ontwikkeld in de loop der tijd, zal WZV MEI eerst alles willen proberen, in overleg met familie, om de bewoner toch op zijn vertrouwde plek te laten wonen. Er zal een beslissing gemaakt worden op basis van de beste keus voor de bewoner en zijn medebewoners, in overleg met betrokken disciplines, de huisarts en familie.

## 1.4 Zorgverlening

De bewoners huren een appartement in WZV MEI en nemen een basisverstrekking in de dienstverlening af. De noodzakelijke zorgverlening is hieraan gekoppeld en wordt separaat afgenomen. Omdat WZV MEI een kleinschalige woonvorm is, met een vaste groep medewerkers en zonder behandeling, wordt er voor specialistische, aanvullende zorg en behandeling samengewerkt met externe disciplines.

Ten aanzien van het primaire proces (behandeling zorg- en dienstverlening) werken wij met de volgende disciplines samen:

- De huisarts: Dit is de hoofdbehandelaar van de bewoner. Zij zijn

eindverantwoordelijk voor de medische zorg van de bewoner. De huisarts zal daarom altijd het eerste aanspreekpunt zijn als het gaat om medisch beleid.

- De specialist ouderengeneeskundige: Er kan zich een situatie voordoen waarbij de huisarts advies of overleg wil met een andere specialist. De huisarts kan dan de specialist ouderengeneeskundige in consult vragen. In overleg met elkaar kunnen zij afspreken dat de specialist ouderengeneeskundige een deel van de behandeling van de bewoner overneemt. Echter zal er ten alle tijden overdracht naar de hoofdbehandelaar plaatsvinden van de ingezette behandeling. De huisarts beslist of het advies van de specialist ouderengeneeskundige wordt ingezet in de zorg voor de bewoner.
- De Wet zorg en dwang arts en functionaris Antoinette Nijs: De wet zorg en dwang arts (Wzd arts) geeft WZV MEI advies over kwesties die te maken hebben met de Wet zorg en dwang. Ook is zij betrokken bij het opstarten, evalueren en afsluiten van het stappenplan wanneer er onvrijwillige zorg wordt ingezet voor een bewoner. De Wzd arts is een onafhankelijk arts. Zij is geen behandelaar van een bewoner van WZV MEI.
- De psycholoog: Een psycholoog is een persoon die zich professioneel gespecialiseerd heeft in de gedragingen, gevoelens, gedachten en de algehele geestelijke gezondheid van de mens. Een psycholoog is Universitair opgeleid in de Psychologie. De huisarts vraagt de psycholoog in consult wanneer hij dit nodig acht. De zorg kan advies vragen aan de psycholoog wanneer hij in consult is bij een bewoner.
- De fysiotherapeut: De fysiotherapeut is een expert in houding en beweging. Hij helpt de bewoner bij het voorkomen, verhelpen of verminderen van lichamelijke klachten en zorgt ervoor dat de bewoner weer optimaal kan bewegen. De fysiotherapeut wordt in consult gevraagd door de huisarts voor een bewoner. De zorg kan echter wel advies vragen aan de fysiotherapeut zonder tussenkomst van de huisarts, bijvoorbeeld voor til-advies of voor een goede houding in bed.
- De Ergotherapeut: Ergotherapeuten stellen mensen in staat om opnieuw hun dagelijkse activiteiten uit te voeren als dat niet meer lukt door lichamelijke of psychische problemen. De huisarts vraagt een ergotherapeut in consult voor een bewoner. De zorg kan echter wel advies vragen aan de ergotherapeut zonder tussenkomst van de huisarts, bijvoorbeeld voor de aanschaf van hulpmiddelen.

## 2 Inspanningen 2023 per thema voor kwaliteit en veiligheid

### 2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

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.

Er is coaching door manager en verpleegkundige in het rapporteren op doelen en bijhouden van het zorgdossier. Methodisch werken is een vast onderdeel in het zorgteam. Persoonsgerichte zorg blijven we in ons nieuwe zorgdossier continue monitoren, daarnaast zal dit onderwerp nadrukkelijk in ons multidisciplinaire overleg besproken en vastgelegd worden.

WZV MEI zal komend jaar blijvend verdiepen in de mogelijkheden die het methodisch werken met het zorgdossier en het team kunnen versterken. De medewerkers worden tijdens het werk gecoacht door de manager wonen en zorg en verpleegkundigen, welke ook aandachtsvelder ONS is. De aandachtsvelder begeleidt, instrueert en schoolt collega's in het team, implementeert veranderingen betreft ONS. De aandachtsvelder zorgt ook dat ONS en zorgverlening goed op elkaar afgestemd zijn en blijven en dat zorgmedewerkers ONS juist blijven gebruiken. Op basis van de aangegeven verbeterpunten in het dossier het dossier nog beter werkbaar maken voor de medewerkers zodat de overdracht beter gaat en de communicatie met de bewoner en de familie (mbt ONS) verbeterd. Het dossier ONS is, op vraag van het zorgteam/aandachtsvelder ONS, uitgebreid met de vier domeinen om een en ander voor de medewerker overzichtelijker te maken, zodat alles rond de cliënt een goede plek krijgt in het dossier.

Wij evalueren onze situatie, plannen en voornemens in het overleg tussen de bestuurder en manager wonen en zorg en zullen daar waar stappen worden gezet of nieuwe informatie tot ons komt dit bespreken met medewerkers in bijvoorbeeld het teamoverleg en met bewoners.

#### 2.1.1 Inspanningen

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNE ER
Individuele begeleiding	Wensen en behoeften zijn up to date	contactverzorgende	Continu
Interactie	Verloopt simpel en soepel via IT-platform. Werking is	Manager wonen en zorg	doorlop end

	geëvalueerd.		
Dagbesteding	ism de gemeente aanleg jeu de boulesbaan  weeschema activiteiten zijn passend	Manager wonen en zorg  Aandachtvelder welzijn en Team	maart 2023  doorlop end
Formulieren en gebruik zorgplan	Medewerkers zijn toegerust om adequaat zorgplannen op te stellen en up to date te houden	Medewerkers/Manager wonen en zorg	Q1
Werken met het elektronische patiëntendossier	Bekwaam maken met het werken met ONS. Het rapporteren	Team Aandachtvelders ONS en Manager Wonen en zorg	Q1

## 2.2 Wonen en welzijn

Ook wonen en welzijn is persoonsgericht. De bewoners behoeven individueel aandacht als het gaat om activiteiten. Wel wordt gekeken wat er in groepsverband kan. Een voorbeeld daarvan zijn optredens van muziek. Familieparticipatie is een onderdeel wat altijd voornamelijk informeel besproken wordt met de bewoner. Bewonersraad wordt geformeerd.

### 2.2.1 Inspanningen

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
Concerten en optredens en grotere activiteiten	12 keer per jaar	Aandachtvelder welzijn en Team	maandelijks
Themabijeenkomsten	2 keer per jaar	Iemand uit het team  Directeur, manager	maart 2023 en oktober 2023



		wonen en zorg	
Evaluëren aanbod	Aanbod is geëvalueerd	Manager wonen en zorg	doorlopend
Bewoners-medewerkers tevredenheid	Enquête uitgevoerd	Manager wonen en zorg	december 2023

### 2.3. Passende, veilige zorg en ondersteuning

Iedere bewoner beschikt over een actueel en ondertekend Zorgleefplan. Dit Zorgleefplan wordt in samenspraak met de bewoner en eventuele naasten (contactpersoon) opgesteld. Afspraken en doelen ten aanzien van de zorg en ondersteuning worden hierin vastgelegd. Afspraken betreffende de medische behandeling worden met de huisarts gemaakt. Binnen 24 uur na inhuizing beschikt de bewoner over een concept Zorgleefplan, waarin tenminste is opgenomen de medicatie, dieetwensen en de primaire hulpvraag. Ook de contactgegevens van de eerste contactpersoon en de gewenste handelwijze bij calamiteiten (onder meer de wens betreffende reanimatie) worden vastgelegd.

Het zorg- en leefplan is een “levend” document en evolueert mee met de zorgvraag en behoeften van de bewoner.

Door nog meer methodisch te werken wordt dit proces verbeterd. Aankomend jaar is dit doorlopend een aandachtspunt om persoonsgerichte zorg te blijven geven door continue 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? Daarnaast ondersteunt WZV MEI (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.

Het Zorgleefplan wordt opgesteld door de contactverzorgende van de bewoner, indien nodig in samenspraak met een collega of manager wonen en zorg. Met de bewoner of diens contactpersoon wordt op regelmatige basis besproken of de gemaakte afspraken worden nagekomen en of de zorg aan de wensen en behoeften voldoet.

Ten minste tweemaal per jaar wordt het Zorgleefplan geëvalueerd en besproken in een multidisciplinair overleg met als doel de zorgverlening beter op de wensen van de bewoner af te stemmen, de risicosignalering te actualiseren, eventuele wijzigingen in de gezondheidstoestand aan te passen in het Zorgleefplan en de wensen betreffende het levenseinde te heroverwegen. De bewoner kan zich hierop voorbereiden en krijgt, indien hij/zij niet bij het overleg aanwezig kan zijn, nadien terugkoppeling van de contactverzorgende.

De medewerkers hebben inzicht in de situatie van de bewoner en zijn bekend met het

zorg- en behandelproces, mede doordat zij inzage hebben in het Zorgleefplan. Zij werken samen als multidisciplinair team.

Er is continu aandacht voor rapporteren via de zogenaamde “SOAP-methode” en het methodisch werken. Medewerkers worden in staat gesteld zich deze methode eigen te maken, zowel via training-on-the-job en in de themabijeenkomst in januari 2023 (alle locaties)

Het plan – do – check – act blijven we herhalen en de medewerkers worden zonodig individueel gecoacht door aandachtsvelder ONS/verpleegkundigen/manager wonen en zorg bij methodisch werken.

### 2.3.1. Zelforganiserend team

Het team is op weg een zelforganiserend team te zijn en op punten nog te worden. Medewerkers voelen zich zo meer verantwoordelijk voor hun eigen handelen en zorgverlening. Daarnaast bevordert dit teamgevoel en teamplay. Het verhoogt de zelfstandigheid van medewerkers en zorgt voor kortere lijnen in de zorgverlening tussen medewerker/bewoner/verwant. Daarbij is dit een ontwikkelproces, waarbij de medewerker zich naar een hoger level brengt en voelt. Hier is doorlopend coaching noodzakelijk door manager wonen en zorg ism verpleegkundige. Medewerkers krijgen de ruimte zelf te zoeken naar oplossingen met elkaar, bewoner en mogelijk ook diens verwanten. Daarbij houdt manager wonen en zorg een oogje in het zeil en zit waar nodig kort op de bal zonder onnodig controlerend te zijn. Hierin is het belangrijk dat medewerkers niet het gevoel krijgen gecontroleerd te worden, maar juist ondersteuning ervaren. Manager wonen en zorg draagt het principe “Beter een foute beslissing dan geen beslissing” uit. Het team krijgt zo het gevoel alle ruimte te krijgen, al wordt dit ook nog wel eens als spannend ervaren.

Dienstrooster wordt binnen vastgestelde kaders door de aandachtsvelders in het team gemaakt in onderling overleg. Samenwerking, transparantie en een open aanspreekcultuur is in een zelforganiserend team van cruciaal belang. Ook hier is coaching manager wonen en zorg. De manager stelt de roosters vast. Samenwerking is terugkerend agendapunt op elke teamvergadering.

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
continuëren traject zelforganisatie en is vast agendapunt in elk teamoverleg	Team is zelforganiserend	Team/Manager wonen en zorg	doorlopend

## 2.3.2 Medicatieveiligheid

Wij hebben bij de start van WZV MEI mei 2022 een nieuw medicatiebeleid geïmplementeerd in samenwerking met Apotheek t Zuid (samenwerkingsovereenkomst) en ONS. Wij tekenen medicatie digitaal af op digitale aftekenlijsten. Zo ook de dubbele controle. Hierdoor worden er minder fouten gemaakt t.a.v. vergeten of verkeerd aftekenen van medicatie en staan we direct in verbinding met de apotheek. Er zijn geen schaduwlijsten of schaduwdoSSIERS.

De medicatie staat in kluisjes op de kamer van de bewoners. Er is ook een kluisje voor in de koelkast. Op deze manier is er geen verwarring over voor wie welke medicatie is.

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
Continueren en waar noodzakelijk verbeteren veilig werken met medicatie	Er wordt veilig gewerkt mbt medicatie. Verbeterpunten worden opgepakt. Bijscholing wordt zonodig gevolgd	Team/manager wonen en zorg/Apotheek	doorlopend
2x per jaar evaluatie met apotheker/manager apotheek/manager wonen en zorg/verpleegkundige	Evaluatie vindt plaats.	apotheker/manager apotheek/manager wonen en zorg/verpleegkundige	mei 2023 en november 2023
MIC/medicatieveiligheid is vast agendapunt periodiek teamoverleg	MIC wordt besproken en verbeterpunten geïmplementeerd	Team/manager wonen en zorg/apotheek/ev t huisarts/SOG	doorlopend

## 2.3.3 Vrijheidsbeperkende maatregelen

In WZV MEI is een beleid beschreven over hoe wij omgaan met vrijheidsbeperking en de manier waarop wij multidisciplinair afstemmen om zo veel mogelijk zorg te bieden in alternatieven van vrijheidsbeperking. De facilitaire voorwaarden zijn geschapen om persoonlijk eventuele middelen in te kunnen zetten.

Er is een aandachtsvelder ingesteld op vrijheidsbeperkende maatregelen en onbegrepen gedrag. Die zal zich extra scholen in dit onderwerp en zijn collega's hierin ondersteunen. Scholing over dit onderwerp zal dit jaar worden gestart. Er is een WZD functionaris aangesteld in de externe persoon van Antoinette Nijs en SOG op afroep van ouderenzorgorganisatie Brabantzorg. Verwijzing door huisarts is hierin noodzakelijk.

Wij zullen in ons netwerk verdieping zoeken in de ontwikkelingen die nu plaatsvinden in het kader van de nieuwe wet Zorg en Dwang. Wij zullen met onze specialist ouderengeneeskunde in gesprek blijven over de manier waarop wij omgaan met dit onderwerp. Ook zullen wij onderzoeken op welke wijze wij ons beleid verder kunnen verbeteren.

Vrijheidsbeperkende maatregelen zijn standaard onderdeel van het periodiek overleg tussen de bestuurder en manager wonen en zorg. De eventuele extra ingezette acties zullen vroegtijdig worden besproken met de specialist ouderengeneeskunde en de teamleden. In ons lerend netwerk riant verzorgd wonen zullen wij dit jaar met collega organisaties dit onderwerp bespreken en van elkaars ervaringen leren.

### 2.3.4 Voorkomen acute ziekenhuisopname

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.

### 2.3.5 Advance Care Planning

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

De wensen van de bewoner worden zo vaak als nodig maar tenminste 2 maal per jaar besproken en zo nodig aangepast. Dit alles is vastgelegd in het Zorgleefplan in ONS.

### 2.3.6 Eten en Drinken

In de visie van WZV MEI neemt eten en drinken een belangrijke plaats in. Er wordt dan ook iedere dag dagvers gekookt door een eigen kok met gebruik van lokale verse producten. Om lekker te kunnen eten en drinken is het van belang op de hoogte te zijn van de voorkeuren van de bewoners. Deze wensen, behoeften en voorkeuren staan beschreven in het Zorgleefplan. Voor veel bewoners is de maaltijd het hoogtepunt van de dag. Hiermee valt of staat voor hen vaak de mening over kwaliteit van zorgverlening en het al dan niet naar tevredenheid wonen. Wij zijn hier dus zeer alert op en ondernemen wanneer nodig direct actie.

Gekoppeld aan het Zorgleefplan wordt, met betrekking tot de voeding, het werkplan gebruikt. In dit werkplan staat onder meer vermeld of de bewoner hulp nodig heeft bij de maaltijden, eventuele restricties qua voedingsstoffen of hoeveelheid en de behoefte aan tussendoortjes. (Het werkplan is een zorgbeschrijving voor dat moment bij een bewoner.)

Bij de risicosignalering is er aandacht voor de voedingstoestand van de bewoner (onder meer bij (dreigend) over- of ondergewicht) en eventuele slikproblemen. Zo nodig wordt een diëtiste en/of logopediste ingeschakeld.

### 2.3.7 Inspanningen

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
Zorg- en leefplannen	2 keer per jaar besproken in MDO	contactverzo- genden	Om het half jaar
Medicatieveiligheid	Alle verzorgenden en verpleegkundigen en helpenden plus zijn geschoold	Extern	Q3
Evalueren werking Meldingen commissie	Is geëvalueerd.	Aandachtsveld er	Q3
Evalueren stand van zaken team mbt zelforganisatie	Is geëvalueerd en verbeterpunten vastgesteld. 2023	manager wonen en zorg met team	Elk kwartaal
zonodig Verder implementeren beleid WZD	Beleid is volledig geïmplementeerd. Wzd-zorgplan is up to date	Aandachtsveld er	Q4
Warme maaltijden	Werkwijze is geëvalueerd, verbeterpunten geformuleerd en actie uitgezet.	Manager wonen en zorg	doorlopend

## 2.4 Leren en ontwikkelen

Wij hebben samenwerkingspartners gevonden in de woonzorgvoorzieningen van Com4care Ondersteuning gestart op t gebied van beleidsstukken, zodat WZV MEI niet

zelf het wiel hoeft uit te vinden Daarbij werken de woonzorgvoorzieningen samen als het gaat om scholing en informeel advies. Ook wordt gewerkt aan één kwaliteitsmanagementsysteem.

Het informele leren/Leren op de werkvloer (de waan van de dag) is vormgegeven. Immers al doende leert men. Het leren richt zich in grote mate richten op het methodisch werken. Intervisie heeft een vaste systematiek en komt in elke teamvergadering terug. Via Com4care zijn wij aangesloten bij het lerend netwerk riant verzorgd wonen.

Wij gaan onderzoeken aan welke scholing behoefte is. Verder kijken hoe de huizen elkaar kunnen versterken in hun kwaliteitsbeleid en van elkaar kunnen leren. Alle huizen zijn aangesloten bij het lerend netwerk riant verzorgd wonen.

Wij gaan samen met de andere Huizen onderzoeken hoe wij systemen kunnen synchroniseren en optimaliseren. Zodat wij van elkaar kunnen leren. Ook gaan wij op alle niveaus in de organisatie kijken hoe wij van elkaar kunnen leren en samen beleid kunnen ontwikkelen op nieuwe ontwikkelingen.

### 2.4.1 Inspanningen

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
scholingsplan	gemaakt en operationeel	Manager wonen en zorg	Q1
Samenwerking en integratie binnen C4C	Optimalisaties zijn in kaart gebracht	Managers	Q2

### 2.4.2 Kwaliteitsmanagementsysteem

WZV MEI wil in 2023 naar een ISO-gecertificeerd kwaliteitssysteem waarin de verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd. Ieder half jaar vindt er dan een interne audit plaats. Met alle huizen is gekozen voor dit en dus 1 kwaliteit management systeem. De interne audtis gaat tussen de huizen onderling plaatsvinden vanuit het 4 ogen principe. Een medewerker is hier 8 uur per week voor vrij gemaakt. Het afleggen van verantwoording is ingebed in de processen met de daarin vastgelegde taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

### 2.4.3 Inspanningen

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
Audit	WZV MEI verkrijgt ISO-certificering	Manager wonen en zorg/bestuurder	2023
Interne audit kwaliteitsnormen verantwoorde zorg	Zorg binnen WZV MEI voldoet aan de kwaliteitsnormen	Kwaliteitsmedewerker	2x per jaar
Externe audit kwaliteitsnormen verantwoorde zorg en kwaliteitssysteem	Zorg binnen WZV MEI voldoet aan de kwaliteitsnormen	Kwaliteitsmedewerker	2x per jaar
Bijeenkomsten lerend netwerk	Up to date houden van aandachtsvelder bespreken van actuele zaken omtrent zorg	Medewerkers en manager wonen en zorg	2x per jaar

## 3 Personeel en organisatie

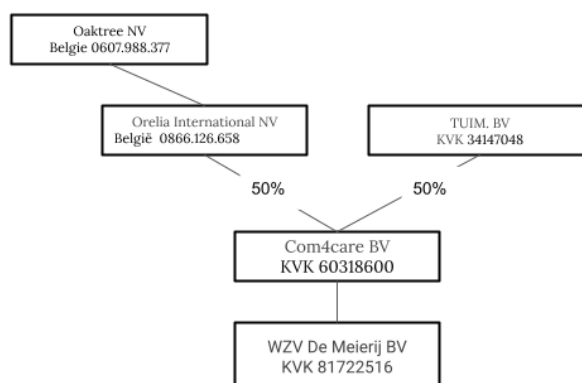
In dit hoofdstuk komen de volgende thema's aan de orde:

1. Leiderschap, governance en management. Dit gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomangement en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.
2. Personeelssamenstelling. Dit gaat over de adequate samenstelling van het personeelsbestand. Hoeveel zorgverleners met welke vaardigheden en competenties zijn nodig om te voorzien in de (fluctuaties in) wensen en behoeften van de cliënten waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning biedt?
3. Hulpbronnen omgeving en context. Dit gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.
4. Gebruik van informatie. Dit gaat enerzijds over het actief gebruik maken van informatie rondom de inzet van middelen, voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg, alsook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan cliënten, hun naasten en aan de samenleving.

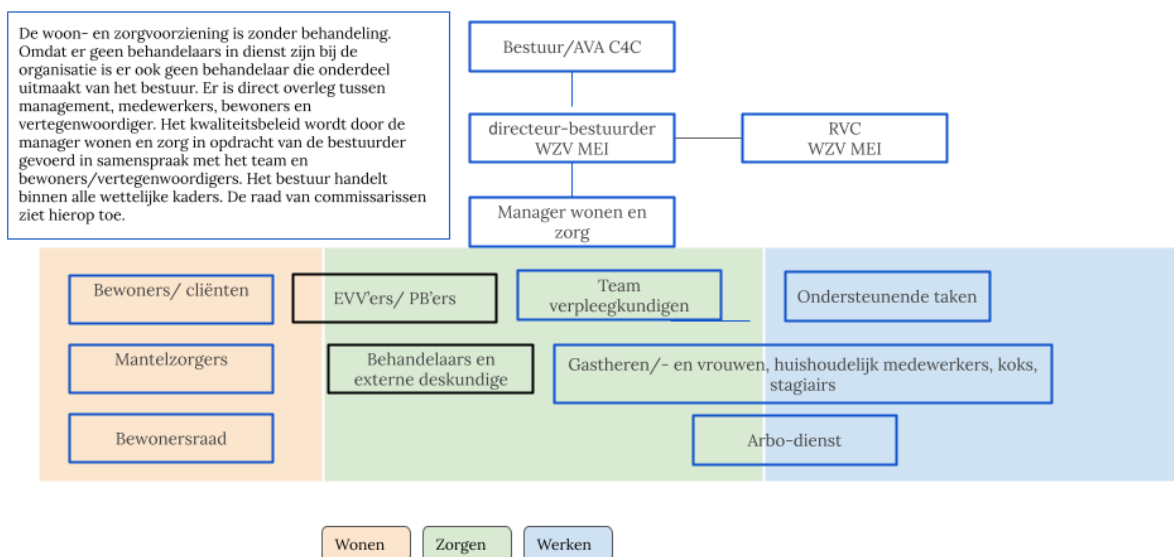
WZV MEI beschikt vanaf oktober 2022 over een Raad van Commissarissen (RVC) die toeziet op het naleven van de Zorgbrede Governance code. Het directie/manager-overleg met de Raad van Toezicht vindt tenminste twee keer per jaar plaats. Oktober 2022 zijn drie commissarissen benoemd. Eveline van Veghel, Yoanette den Boer en Peter de Visser. Wij zijn zeer verheugd dat Eveline, Yoanette en Peter zijn toegetreden als commissaris. Hun kennis en ervaring zijn zeer waardevol voor WZV MEI en passen in onze strategie waar samenwerken en delen van kennis belangrijke speerpunten zijn.

WZV MEI heeft een bewonersraad die twee keer per jaar bijeen komt.





### Organigram woon- en zorgvoorziening



## 3.1 Leiderschap, governance en management

WZV MEI 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 die vastlegt op welke manier behandelaars toch een aandeel kunnen leveren in de plannen voor kwaliteitsverbeteringen binnen WZV MEI. In de huidige structuur is er direct overleg tussen management, medewerkers en bewoners en vertegenwoordiger.

De bestuurder/directeur ondersteunt de manager wonen en zorg. Behandelaren zullen in vaste evaluatiemomenten invloed hebben op de verbeterprocessen binnen WZV MEI.

### 3.1.1 Inspanningen

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
Intervisie	Afspraken over methode van intervisie en intervisiegroepen zijn vastgelegd	Managers	twee keer per jaar
Bewoners- en medewerkerstevredenheid	Bewoners en medewerkers zijn gevraagd naar hun tevredenheid. Vragen=zorgkaart NL	Manager	Q4
Teambuidling	Alle medewerkers	Manager	Q3

### 3.2 Personeelssamenstelling

#### *De huidige situatie*

Wij hebben voldoende bekwaam en bevoegde medewerkers om continuïteit in de zorg en dienstverlening te bieden. WZV MEI heeft een vast team zorgverleners en het verloop van medewerkers is bijzonder laag. In 2022 heeft het team wat jonge aanwas gekregen.

November 2022 is de samenstelling van het vaste team:

- Manager wonen en zorg
- Verpleegkundige niveau 4: 3 personen
- VIG niveau 3: 5 personen
- Verzorgende niveau 3: 2 personen
- Helpende niveau 2+: 2 personen
- Gastvrouwschap: 4 personen
- Huishoudelijke ondersteuning: 2 personen
- ZZP'er: 2 personen (kok)
- Huismeester: 1 persoon

Personeelsverloop in het verslagjaar:

- Personen in dienst genomen: 3
- Personen uit dienst getreden: 3

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 WZV MEI kennen de 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 (conform Kwaliteitskader, addendum 6).

Tijdens de dag en avond is permanent 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 een gastvrouw aanwezig om dit op te vangen (conform Kwaliteitskader, addendum 6). Hierbij nemen we de afbakening tussen professionele verantwoordelijkheid en de inzet van familie in ogenschouw. Dit gaat op basis van wederzijds vertrouwen.

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

Er zijn 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit zoals het opschalen van personeel, inroepen specialist ouderengeneeskunde, overleg medisch specialist ed.

WZV MEI is sinds mei 2022 erkend leerbedrijf. We ondersteunen stagiaires van de HBO-V, de verzorgende niveau 3 en helpende niveau 2 opleiding. Mogelijk ook BBL leerlingen voor een half jaar. Deze zijn afhankelijk van het leerjaar wel/niet boventallig. Stagiaires zijn altijd boventallig. Nog geen leerlingen of stagiaires begeleidt. Contacten met de opleidingen zijn gelegd.

Het verloop van de personeelsleden zit hem vooral in het feit dat die medewerkers niet de impact van een startende WZV hadden voorzien en daarin voor zichzelf enige structuur en houvast misten. Onze vaste medewerkers worden wanneer nodig geschoold op de voorbehouden handelingen zodat elke medewerker bevoegd en bekwaam blijft. Oa middels een train de trainer traject. Onze verpleegkundigen worden in 2023 geschoold door KW1College en deze verpleegkundigen zullen dit verder uitdragen en onderwijzen op de werkvloer aan hun collega's. Ook theoretisch zullen alle medewerkers 3 jaarlijks geschoold worden conform de wetgeving mits eerder scholing noodzakelijk is.

### 3.2.1 Inspanningen

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
Analyseren personeel	Is aan de hand van de leidraad verantwoorde personeelssamenstelling geanalyseerd. Functioneren ahv voortgangs- en functioneringsgesprekken	Manager wonen en zorg	doorlopend
Training Huishoudelijke medewerkers	Nieuwe medewerkers HHD training geven over de nieuwe producten waarmee gewerkt gaat worden	Castor/Diversey	doorlopend
Bij indiensttreding missie en visie	medewerker kent missie en visie en handelt hiernaar	medewerker / manager wonen en zorg	doorlopend
Bij indiensttreding code integer gedrag en privacyreglement overhandigen	medewerker kent code integer gedrag en privacyreglement en handelt hiernaar	medewerker / manager wonen en zorg	doorlopend
scholing voorbehouden handelingen	medewerkers zijn geschoold	KW1College	doorlopend

## 3.3 Hulpbronnen, omgeving en context

### 3.3.1 Technologische hulpbronnen

Bij WZV MEI wordt gebruik gemaakt van online platformen om het de bewoner zo gemakkelijk mogelijk en veilig mogelijk te maken. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van een zorgoproep- en alarmering centrale. De bewoner en/of diens contactpersoon kunnen gebruik maken van Caren om inzage te hebben in en te reageren op het Zorgleefplan.

### 3.3.2 Professionele relaties

De bewoners van WZV MEI hebben allen hun eigen huisarts, hetgeen betekent dat er met veel verschillende huisartsen wordt samengewerkt. Huisartsen mogen geen huisartsenzorg weigeren echter merken wij dat huisartsen vragen stellen bij opnemen van nieuwe patiënten. De SOG en andere behandelaren zijn in dienst bij Brabantzorg en op vraag beschikbaar. Indien nodig zijn er contacten met het tweedelijns organisaties, de verschillende gespecialiseerde verpleegkundigen, en andere kleinschalige woonzorgvoorzieningen van Riant Verzorgd Wonen.

WZV MEI huurt diverse diensten in. Zoals zorgverleners, onderhoudsmonteurs, installatiebedrijven, servicebureaus en dergelijke.

### 3.3.3 Beheer en onderhoud

Dhr. Thaens is directeur en eigenaar van het pand en is volledig verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud. De aanwezige materialen en voorzieningen krijgen hun gebruikelijke onderhoud en inspectie beurten, conform de eisen. Ook hulpmiddelen die worden ingezet in het kader van de ARBO- wetgeving vallen hieronder. Het onderhoudsregister maakt deel uit van het kwaliteitssysteem.

WZV MEI beschikt over een brandmeldinstallatie. Er zijn de benodigde brandblussers en brandslangen in huis. Daarnaast is er een team van BHV-ers die periodiek worden getraind.

### 3.3.4 Inspanningen

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
BHV training	Alle medewerkers zijn BHV geschoold.	externe trainer	jaarlijks
Samenwerking externe deskundigen	De samenwerking is geëvalueerd	Manager wonen en zorg	Q4

### 3.4 Gebruik van informatie

De belangrijkste informatiebron voor WZV MEI is de dagelijkse tevredenheid van bewoners en de formele evaluaties in het multidisciplinair overleg. Medewerkers hebben jaarlijks een gesprek met de manager wonen en zorg over hoe zij het werken in onze organisatie ervaren. Al deze informatie is leidend voor de koers en bepaald deels de invulling van de plannen die wij maken voor onze organisatie, bijvoorbeeld het scholingsplan.

Er wordt gewerkt conform de AVG. Gegevens worden niet langer gearhiveerd dan wettelijke noodzakelijk.

#### 3.4.1 Inspanningen

WAT	RESULTAAT	WIE	WANNEER
Integreren platformen/ONS	ONS is volledig geïntegreerd	Manager wonen en zorg	Q3