



Kwaliteitsverslag 2022

Zorginstelling Woonzorgvoorziening De Meierij B.V.

Stadhuisplein 3

5461 KN Veghel

Voorwoord

Voor u ligt het eerste kwaliteitsverslag van Woonzorgvoorziening de Meierij (WZV MEI). Mei 2022 hebben wij de eerste bewoners mogen verwelkomen. Het was zagezegd een vliegende start en inmiddels wonen er meer dan 25 bewoners bij WZV MEI. Het team van medewerkers is meegegroeid met het aantal bewoners. We zijn gestart met een klein aantal enthousiaste zorgverleners aan bouwen van een warme woonomgeving waar mensen wonen en leven naar eigen waarden en normen. De locatie kende een groei van gemiddeld twee bewoners per maand. Medewerkers zijn hiermee dan ook continu aan het schakelen. Dit heeft veel van hen gevraagd, maar zijn in de sollicitatieprocedure hier ook op geselecteerd. Dit vraagt veerkracht en flexibiliteit. Hierom zijn dan ook een aantal medewerkers afgevallen.

In het kwaliteitsverslag is een reflectie opgenomen op de activiteiten die het afgelopen jaar in het kader van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg zijn ingezet binnen het domein Langdurige zorg. Met het kwaliteitsverslag wordt het gevoerde beleid met betrekking tot kwaliteit verantwoord.

In onze organisatie gebruiken we vier thema's die invulling geven aan de kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning:

1. Compassie: de bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.
2. Uniek zijn: de cliënt wordt benaderd als individu, vanuit zijn persoonlijke verhaal en identiteit.
3. Autonomie: voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase.
4. Samen beslissen: in overleg met de bewoner en haar naasten worden afspraken gemaakt over zorg, behandeling en ondersteuning die vastgelegd worden in het zorgleefplan.

Deze vier thema's vormen de basis voor persoonsgerichte zorg en ondersteuning. De organisatie maakt jaarlijks inzichtelijk wat de stand van zaken is op het gebied van persoonsgerichte zorg en ondersteuning en hoe gewerkt wordt aan de verschillende thema's en wat het resultaat is. Dat wordt zichtbaar gemaakt in het kwaliteitsplan en dit kwaliteitsverslag.

Al met al kunnen we concluderen dat dankzij de inspanningen van onze medewerkers we terug kunnen kijken op een bewogen, maar goed verlopen jaar.

Veghel

Gérard Thaens (Directeur)

Ans van Herpen (Manager wonen en zorg)

Inhoud

1 Profiel	4
1.1 Concept	4
1.2 Missie en visie	4
1.3 Bewonersgroep	5
1.4 Zorgverlening	5
2 Uitkomsten per thema voor kwaliteit en veiligheid	8
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
2.1.1 Resultaten inspanningen	8
2.2 Wonen en welzijn	9
2.2.1 Resultaten inspanningen	9
2.3. Passende, veilige zorg en ondersteuning	10
2.3.2 Medicatieveiligheid	11
2.3.5 Advance Care Planning	13
2.3.6 Eten en Drinken	14
2.3.5 Resultaten inspanningen	14
2.4 Leren en ontwikkelen	15
2.4.1 Resultaten inspanningen	16
3 Personeel en organisatie	17
3.1 Leiderschap, governance en management	17
3.1.1 Resultaten inspanningen	19
3.2 Personeelssamenstelling	19
3.1.1 Resultaten	20
3.3 Hulpbronnen, omgeving en context	20
3.4 Gebruik van informatie	21

1 Profiel

1.1 Concept

WZV MEI heeft 26 appartementen voor bewoners met langdurige zorg, 5 appartementen voor bewoners zorg op afspraak en 1 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 Zocher (operationeel sinds 2015) te Haarlem en Ter Wal Woonzorg (operationeel sinds 2013) te Bergen op Zoom. Daarnaast is september 2022 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 kent een Raad van Commissarissen die toeziet op het naleven van de Zorgbrede Governance code 2021.

1.2 Missie en visie

WZV Mei 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 MEI gaan we uit van een vraaggestuurde zorg. Dit houdt in dat de bewoners (eventueel in samenspraak met familie) bepalen welke zorg hij of zij wenst en op welk moment. Daarvoor is een 24- uurs zorggarantie aan de bewoners toegezegd. Wij streven ernaar 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, zo veel als 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 MEI 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 vraaggestuurde 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.

1.3 Bewonersgroep

WZV MEI biedt bewoners een beschutte en/of beschermde omgeving met 24/7 toezicht. Echtparen zijn ook welkom en om te wonen in WZV MEI is een zorgindicatie niet perse noodzakelijk, maar heeft wel de voorkeur. Evengoed zijn 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. In 2022 is dit ook het geval geweest en heeft geen enkele bewoner om deze reden WZV MEI verlaten.

Indicaties	Dec.2022
ZZP 4	6
ZZP 5	1
ZZP 6	8

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. Zo ook in 2022. Manager wonen en zorg onderhoudt nauwe contacten met Manager behandel- en kenniscentrum van Brabantzorg. Welke de zondig op verwijzing van de huisarts de gewenste discipline danwel behandelaar levert.

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 ouderengeneeskunde 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: 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. Fysiomaatwerk Veghel levert in 2022 wekelijks een fysiotherapeut io, welke ouderengym verzorgt voor onze bewoners in WZV MEI.
- 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.
- De diëtist: Diëtisten worden in consult gevraagd door de huisarts danwel specialist wanneer de gezondheidssituatie van de bewoner hierom vraagt. De zorg vraagt hen zondig om advies en er is onderling afstemming en overleg.

In 2022 hebben we met genoemde disciplines een goede samenwerking ervaren. De WZD arts en WZD functionaris, Antoinette Nijs, welke aan al onze locaties is verbonden hebben we nog niet hoeven consulteren. Onze contacten hebben zich in 2022 beperkt tot kennismaking en uitspreken van wederzijdse verwachtingen.

2 Uitkomsten 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. Hierin blijft het rapporteren volgens de PDCA cirkel wel punt van aandacht. Medewerkers krijgen in 2023 hier klinische les in. 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 de manager wonen en zorg 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 continu monitoren, daarnaast zal dit onderwerp nadrukkelijk in ons multidisciplinaire overleg besproken en vastgelegd worden indien dit van toepassing is.

WZV MEI zal zich komend jaar verder 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 zorgmanager en verpleegkundigen, welke ook aandachtsvelder ONS is. De aandachtsvelder begeleidt, instrueert en schoolt collega's in het team, en implementeert veranderingen betreft ONS. De aandachtsvelder zorgt ook dat ONS en zorgverlening goed op elkaar afgestemd zijn en blijven en dat zorgmedewerkers ONS juist 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) verbetert. 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 bewoner een goede plek krijgt in het dossier.

Wij evalueren onze situatie, plannen en voornemens in het overleg tussen de bestuurder en de 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 Resultaten inspanningen

WAT	RESULTAAT	UITKOMSTEN 2022
Individuele begeleiding	Wensen en behoeften zijn up to date	Wensen en behoeften zijn geïnventariseerd. Begeleiding krijgt steeds meer vorm

Interactie	Verloopt simpel en soepel via IT-platform. Werking is geëvalueerd.	Verloopt steeds soepeler. Systemen vertonen nog een aantal "kinderziektes"
Activiteiten in en om het huis	Mogelijkheden in omgeving nader verkennen	Activiteiten zijn in kaart gebracht. Er worden dagelijks activiteiten georganiseerd en periodiek met familie en omgeving. In gesprek met de gemeente over een Jeu de Boules baan.

Aandachtspunten 2023:

- Organiseren themabijeenkomsten
- Organiseren mantelzorg avond
- welzijn/individuele begeleiding voor bewoners met zzp 5 indicatie in multifunctionele ruimte door gastheer met ruimte ervaring hierin..

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 moet nog geformeerd worden. Nu alle bewoners in de raad.

2.2.1 Resultaten inspanningen

WAT	RESULTAAT	UITKOMSTEN 2022
Concerten en optredens en grotere activiteiten	12 keer per jaar	De maandelijkse activiteiten worden goed ontvangen.
Themabijeenkomsten	2 keer per jaar	1x BHV training bewoners en medewerkers voltooid
Evalueren aanbod	Aanbod is geëvalueerd	Continu cyclus

Bewonerstevredenheid	Enquête uitgevoerd	Bewoners over het algemeen tevreden. 7,8 9 respondenten
----------------------	--------------------	--

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 continu af te blijven vragen: Wat wil de bewoner? Wat heeft hij nodig? Hoe gaan we dat ten uitvoer brengen? Wat kan er in onze organisatie? 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 eerstverantwoordelijke voor de zorg, in samenspraak met de Manager wonen en zorg, indien nodig. 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 besproken, zonodig 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 als evt via E-learning.

Het plan – do – check – act blijven we herhalen en de medewerkers worden zonodig

individueel gecoacht 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 te controlerend te zijn. Manager wonen en zorg laat daar waar het kan los. 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 weleens als spannend ervaren. Uiteraard kent dit hele proces hobbels en verloopt niet altijd even soepel. Zelforganisatie is een terugkomend agendapunt in het 6 wekelijks teamoverleg.

Dienstrooster wordt binnen vastgestelde kaders door de aandachtsvelders in het team gemaakt in onderling overleg. Hiertoe zijn gezamenlijk met het hele team roosterafspraken gemaakt. 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.

2.3.2 Medicatieveiligheid

Wij hebben bij de start van WZV MEI mei 2022 een medicatiebeleid geïmplementeerd in samenwerking met Apotheek t Zuid en ONS. Wij tekenen medicatie digitaal af op digitale aftekenlijsten. Hierdoor worden er minder fouten gemaakt t.a.v. vergeten of verkeerd aftekenen van medicatie en staan we direct in verbinding met de apotheek.

De medicatie ligt in kluisjes op het appartement 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.

Medicatieveiligheid/MIC is een onderdeel van het periodieke teamoverleg en het overleg tussen manager wonen en zorg en teamleden. Zo nodig met betrokkenheid van huisarts en specialist ouderengeneeskunde en apotheek. Met de apotheker hebben we periodiek 2 x per jaar overleg over de werkprocessen. Wij onderzoeken of een herscholing medicatieveiligheid voor de medewerkers wenselijk is. Dit is een continu proces.

2.3.2 MIC/MIM

WZV MEI streeft continu naar verbetering van de meldcultuur van (bijna) incidenten, waaronder incidenten betreffende medicatie, vallen en agressie. Vanaf de opening WZV MEI in mei 2022 zijn wij bezig geweest met specifieke verbeterpunten nav gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden of waar actie nodig is gebleken.

Meldingen Medicatie 2022, acties en resultaten

Er zijn 12 medicatie meldingen. Dit betrof vooral het niet digitaal aftekenen van medicatie welke niet in ONS geregistreerd stonden. Hiertoe afstemming gezocht met de apotheek. Apotheek en WZV MEI zijn voortaan digitaal gekoppeld, zodat alle wijzigingen en aftekenlijsten direct per bewoner in zorgdossier te vinden zijn. Voor de opiaten zijn uiteraard wel papieren opiaten aftekenlijsten welke samen met de opiaten in een kluisje op het appartement van bewoner worden bewaard.

Omdat er een aantal meldingen plaats hebben gevonden door onduidelijkheid over werkwijzen met apotheek: Wie doet wat? vindt er 2x per jaar, en zondig vaker, een overleg met apotheek, manager, aandachtsvelder medicatie (zorg) plaats. Deze Lijnen zijn kort en zullen we in 2023 handhaven. In 2022 zijn oa de volgende afspraken met de apotheek gemaakt:

- Wanneer een huisarts wat aan de medicatie wijzigt, haalt een apotheker deze medicatie uit de baxter en niet de verzorging.
- In de weekenden noodlijsten voor als er bij dienstdoende apotheek medicatie veranderd
- Retour medicatie (logistiek)

Meldingen valincidenten 2022, acties en resultaten

33 meldingen van valincidenten. Dit betreft vooral dezelfde bewoners, welke cognitief geen afwijkingen hebben, maar zichzelf op momenten overschatten. Dit betreft wel valgevaarlijke bewoners. Met familie en bewoner valgevaar besproken en in zorgplan verwerkt. Is in die gevallen geaccepteerd valrisico. En zal er geen MIC melding meer gedaan worden. Contactpersoon en bewoner ondertekenen het zorgplan met deze afspraak.

Bij enkele bewoners Ergotherapeut en fysiotherapeut in consult gevraagd om hier evt. verbeteringen te kunnen realiseren. Gekeken of hulpmiddelen toereikend zijn en zonodig aangepast.

1 Bewoner indicatie ZZP 5. Gevallen door onrust. Mw. loopt normaliter met rollator en op appartement zonder hulpmiddel.

Meldingen MIM 2022, acties en resultaten

Er was 1 melding van agressie bewoner tegen medewerker. Directeur en manager zijn ingeschakeld. Aangifte door medewerker politie gedaan en bewoner is de toegang tot de residentie ontzegt. Manager heeft uiteraard de contactpersoon hierin betrokken.

Incident is Mondeling en per brief gemeld aan familie/contactpersoon en behandelaar. Met medewerker gaat het goed. Was erg geschrokken. Manager en directeur hebben gesprekken gevoerd met medewerker.

2.3.3 Vrijheidsbeperkende maatregelen

In WZV MEI is er 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 zonodig extra scholen in dit onderwerp en zijn collega's hierin ondersteunen. Er is een WZD functionaris aangesteld in de externe persoon van Antoinette Nijs en SOG op afroep van ouderenzorgorganisatie Brabantzorg, na verwijzing door de huisarts.

Wij gaan in ons netwerk verder verdieping zoeken in de ontwikkelingen die nu plaatsvinden in het kader van de wet Zorg en Dwang. Wij gaan met onze WZD-functionaris 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 zonodig 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.

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. Bewoners kunnen dagelijks uit 2 menu's kiezen.

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.

2.3.5 Resultaten inspanningen

WAT	RESULTAAT	UITKOMSTEN 2022
Zorg- en leefplannen	2 keer per jaar besproken	Gedaan volgens planning
Geneesmiddelen protocol	Vastgelegd met apotheek	Protocol is operationeel
Medicatie in ONS	Werking geëvalueerd	Protocol is operationeel en geëvalueerd met apotheek en medewerkers.
Medicatieveiligheid	Alle verzorgenden en verpleegkundigen en helpenden plus zijn geschoold	Nog niet alle medewerkers zijn geschoold. in 2023 vindt scholing voorbehouden handelingen plaats ism KW1C college

Evaluëren werking Meldingen commissie	Is geëvalueerd.	MIC-Commissie komt periodiek bij elkaar en maakt verslagen en verbeterpunten. Worden besproken in teamoverleg. verslaglegging per kwartaal en een jaarverslag.
Evaluëren stand van zaken team mbt zelforganisatie	Is geëvalueerd en verbeterpunten vastgesteld. 2023	Zelforganisatie krijgt steeds meer vorm. Op een aantal praktische zaken coaching en sturing nodig.
Zonodig Verder implementeren beleid WZD	Beleid is volledig geïmplementeerd. Wzd-zorgplan is up to date	WZD protocollen worden geüpdatet.
Warme maaltijden	Werkwijze is geëvalueerd, verbeterpunten geformuleerd en actie uitgezet.	Dagelijks aanbieden van een keuzemenu. Vooraf opgeven. Er is keuze uit twee verschillende menu's.

AANDACHTSPUNTEN 2023:

- continueren traject zelforganisatie. Fine-tunen en op praktische punten nog coaching: gespreksvoering familie en bewoner, communicatie onderling, opstellen zorgplan en PDCA cirkel hanteren. Aanvraag (her-)indicatie.
- (Verbeterplan) interne audit

2.4 Leren en ontwikkelen

Wij hebben samenwerkingspartners gevonden in de woonzorgvoorzieningen van Com4care. Daarbij werken de woonzorgvoorzieningen samen als het gaat om scholing en advies. Ook wordt gewerkt aan één kwaliteitsmanagementsysteem.

Het 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. We zijn aangesloten bij het lerend netwerk van 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 Resultaten inspanningen

WAT	RESULTAAT	UITKOMSTEN 2022
Scholingsplan	gemaakt	Plan 2023 gemaakt. 2022 is gebruikt als inventarisatie en startmoment
Samenwerking en integratie binnen C4C	Optimalisaties zijn in kaart gebracht	Hiermee is gestart

Aandachtspunten voor 2023:

- Tijdig inschakelen van ergotherapeut en hulpmiddelen. Zonodig tijdig een klinische les door ergotherapeut/fysiotherapeut over tiltechnieken en preventie valgevaar.
- Constructieve samenwerking met apotheek voortzetten.
- Intensiveren deelname aan lerend netwerk
- Afnemen interne audit door kwaliteitsverpleegkundige
- Klinische les ONS/rapporteren/methodische werken pdca cirkel door kwaliteitsverpleegkundige
- Het opleiden leerlingen en stagiaires
- Intervisie binnen de groep medewerkers
- train de trainer ONS en hanteren PDCA cirkel

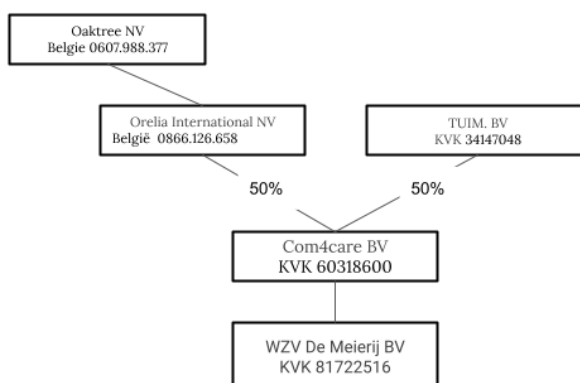
3 Personeel en organisatie

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

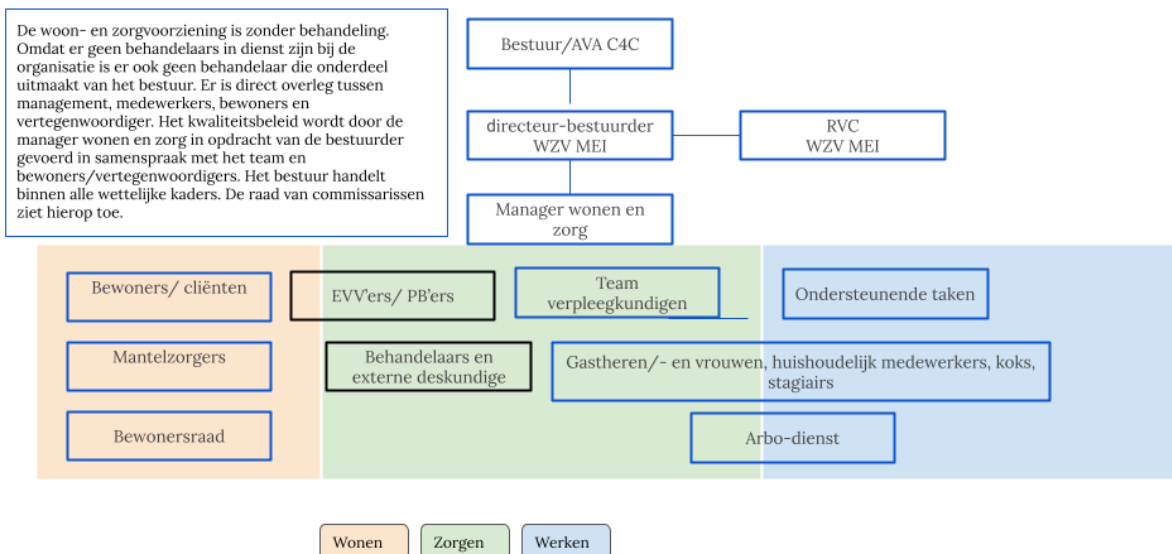
1. Leiderschap, governance en management. Dit gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend is voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.
2. Personeelssamenstelling. 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.

3.1 Leiderschap, governance en management

In 2022 is hard gewerkt aan het verder structureren en organiseren van de woonzorgvoorziening. WZV MEI is inmiddels een toegelaten zorginstelling met een eigen Raad van Commissarissen. Com4care Bv is de eigenaar van de zorginstelling. Het bestuur wordt gevormd door Gérard Thaens. De leden van de Raad van Commissarissen zijn Peter de Visser, Yoanette den Boer en Eveline van Veghel. Binnen de organisatie worden drie primaire processen (wonen, zorgen en werken) onderscheiden



Organigram woon- en zorgvoorziening



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 vertegenwoordigers.

Behandelaars zullen in vaste evaluatiemomenten invloed hebben op de verbeterprocessen binnen WZV MEI.

3.1.1 Resultaten inspanningen

WAT	RESULTAAT	UITKOMSTEN 2022
Intervisie	Afspraken over methode van intervisie en intervisiegroepen zijn vastgelegd	Intensiveren deelname aan lerend netwerk in 2023..
Bewoners- en medewerkerstevredenheid	Bewoners en medewerkers zijn gevraagd naar hun tevredenheid.	Er is nog door niemand wat geplaatst op zorgkaart NL. Tevredenheidsonderzoeken zijn afgenomen.
Teambuilding	Alle medewerkers	plannen oktober 2023

3.2 Personeelssamenstelling

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 laag. Gezien de groei aantal bewoners is er vacature ruimte. Dit loopt synchroon aan elkaar. Moeilijk op te vullen vacature is die van verpleegkundige.

Personeel exclusief directie en overhead	aantal FTE
Aantal arbeidscontracten	20
Totaal aantal FTE	14,9
Niveau 1 zorg en welzijn	0
Niveau 2 zorg en welzijn	3,5
Niveau 3	3,5
Niveau 4	1,0
Overig (zorg)personeel	6,9
Ziekteverzuim	0,4%
Meldingsfrequentie	0,5

Personeelsverloop in het verslagjaar:

- Er zijn per saldo 20 medewerkers ingestroomd
- Er zijn geen medewerkers doorgestroomd
- Er was geen uitstroom

WZV MEI is miv mei 2022 erkend leerbedrijf. We ondersteunen stagiaires van de HBO-V, de verpleegkundige niveau 4, 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 begeleid. 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.

3.1.1 Resultaten

WAT	RESULTAAT	UITKOMSTEN 2022
Analyseren personeel	Is aan de hand van de leidraad verantwoorde personeelssamenstelling geanalyseerd. Functioneren ahv voortgangs- en functioneringsgesprekken	Er is een leidraad.

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 relatie

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 meer en vaker vragen stellen bij aannemen van nieuwe patiënten. De SOG en andere behandelaren zijn in dienst bij

Brabantzorg (= collega zorgaanbieder) 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 en dergelijke.

3.3.3 Beheer en onderhoud

De zorginstelling is volledig verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud. De aanwezige materialen en voorzieningen krijgen hun gebruikelijke onderhoud en inspectiebeurten, 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. In 2023 hopen we de ISO certificering rond te hebben.

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 Resultaten

WAT	RESULTAAT	UITKOMSTEN 2022
BHV training	Alle medewerkers zijn BHV geschoold.	medewerkers zijn BHV geschoold. Bewoners voorgelicht.
Samenwerking externe deskundigen	De samenwerking is geëvalueerd	De lijnen zijn kort. weten elkaar te vinden. Goede samenwerking. ook hier wordt de PDCA cyclus gevolgd.

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 indien van toepassing. 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 Resultaten

WAT	RESULTAAT	UITKOMSTEN 2022
Integreren platformen/ONS	ONS is volledig geïntegreerd	volledige integratie. Gebruik dossier is nog niet voor iedereen helder. Ook niet na 1 klinische les.

Aandachtspunten 2023:

- Intervisie medewerkers onderling. In aanvang met hulp van manager wonen en zorg.
- Teambuilding. Groep organisatie hiervan is geformeerd.
- Tevredenheidsonderzoeken