

# Kwaliteitsverslag 2023



*Betuwehof Zorg*

Wonen met passie voor zorg



## Inhoudsopgave

1. Voorwoord.....	3
2. Inleiding .....	4
3. Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg .....	5
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	5
3.2 Wonen en welzijn .....	6
3.3 Veiligheid .....	7
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit .....	9
3.5 Leiderschap, governance en management .....	9
3.6 Personeelssamenstelling .....	10
3.7 Hulpbronnen, omgeving en context.....	11
3.8 Gebruik van informatie .....	12

## 1. Voorwoord

In dit kwaliteitsverslag legt De Betuwehof Zorg verantwoording af over het door haar gevoerde beleid en de ontwikkelingen met betrekking tot de kwaliteit van zorg, begeleiding en diensten over 2023. We werkten samen verder aan een waardevol leven voor de bewoners die aan onze zorg zijn toevertrouwd. Hoe wij hiermee aan de slag zijn gegaan, leest u in ons Kwaliteitsverslag 2023.

In een kwaliteitsverslag wordt de manier waarop de organisatie en de medewerkers op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor de bewoners bekend gemaakt. Met dit kwaliteitsverslag voldoen we aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Dit kwaliteitsverslag is openbaar en wordt gepubliceerd op onze website. Hiermee verantwoorden we ons over de voortgang van onze kwaliteitsdoelstellingen. Het is bedoeld voor alle stakeholders en geïnteresseerden.

Het huidige management van De Betuwe Zorg stelt zich op het standpunt dat het doel van de onderneming impliceert dat alle betrokkenen hun uiterste best doen om de beste zorg te verlenen. Kwaliteit moet niet worden afgedwongen, maar intrinsiek in de medewerkers en hun werkwijze zijn verankerd.

De Betuwehof Zorg levert, als lid van de coöperatie Boer en Zorg, zorg in natura. Mede door het lerend netwerk waarin we als organisatie participeren, verwachten we de kwaliteit op een steeds hoger niveau te tillen. Alle medewerkers en zeker de kwaliteitsfunctionaris van De Betuwehof Zorg verdienen een groot compliment voor hun inzet in 2023. Het management is hen dan ook zeer erkentelijk voor de wijze waarop medewerkers hun collegiale verantwoordelijkheid hebben willen nemen. Vakbekwaam en op bewoners betrokken personeel vormt de levensader van De Betuwehof Zorg.

Het afgelopen jaar stond in het teken van wisseling van het management. De medewerkers hebben extra inzet getoond zodat deze wisseling vrij geruisloos is verlopen. Dit is iets wat ons tot dankbaarheid stemt.

De saamhorigheid om er het beste van te maken voor onze bewoners, was bijzonder!

Juni 2024

Het management van De Betuwehof Zorg.

## 2. Inleiding

De Betuwehof Zorg is landelijk gelegen op een locatie in de Betuwe, net buiten de dorpskern van Opheusden, grenzend aan een natuurgebied, waar de bewoners kunnen genieten van de landelijke sfeer en rust tussen kippen, ganzen, kleinvee en fruitbomen. Bewoners van De Betuwehof Zorg komen uit heel Nederland, maar hoofdzakelijk uit de eigen regio.

De Betuwehof Zorg biedt verpleeghuiszorg met verpleging, verzorging, begeleiding, dagbesteding en huishoudelijke ondersteuning en in samenwerking met het CTB van UMC Utrecht wordt er ook (non-) invasieve beademingszorg geboden. De Betuwehof Zorg heeft de mogelijkheid om aan 20 bewoners zorg te verlenen. De zorgprofielen omvatten VV4, VV5, VV6, VV8 en terminale zorg (VV10).

Het jaar 2023 staat voor De Betuwehof Zorg in het teken van het borgen van de processen en het eigen maken van willen leren en verbeteren, zoals dat in 2022 is ingezet. Hieronder zullen enkele van de belangrijkste wijzigingen van 2023 worden omschreven:

- Vanaf januari 2023 is De Betuwehof Zorg overgegaan naar een andere eigenaar en is een nieuwe bestuurder aangesteld.
- In januari en februari 2023 zijn bij De Betuwehof Zorg voor het eerst de verpleegtechnische handelingen intern getraind en getoetst door de praktijkopleider en de kwaliteit-beleidsfunctionaris.
- In juni 2023 is de samenstelling van het management veranderd, doordat de zorgmanager is weggegaan bij De Betuwehof Zorg. Zijn taken zijn onderverdeeld bij de nieuw aangestelde bestuurder, de teamleider, de manager HR en de kwaliteit-beleidsfunctionaris.
- In juni 2023 is De Betuwehof Zorg overgegaan van het eigen elektronisch cliëntendossier (ECD) naar het ECD van Coöperatie Boer en Zorg (CBZ).
- In juli 2023 is er een extra kamers bij gekomen, zodat er plek is voor één bewoner meer. Verder is er ruimte gekomen voor twee nieuwe kantoren. Ook is gestart met onderhoud, zoals schilderwerk en reparaties aan en in het gebouw.
- In september 2023 is voor iedere bewoner een Eerst Verantwoordelijke Begeleider (EVB-er) aangesteld, die ook bij het multidisciplinaire overleg (MDO) van de betreffende bewoner aanwezig is. Zo heeft De Betuwehof Zorg het welzijn van de bewoners nog meer op de kaart gezet.
- In december 2023 is bij De Betuwehof Zorg voor het eerst hospice-zorg geleverd.

Dit kwaliteitsverslag is opgesteld aan de hand van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Voor vaststelling is dit kwaliteitsverslag besproken met het management en voorgelegd aan de medewerkers.

## 3. Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

### 3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De vier thema's vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg ten aanzien van Persoonsgerichte zorg en ondersteuning zoals hieraan binnen De Betuwehof Zorg in 2023 is gewerkt, zijn hieronder uitgewerkt.

#### *Compassie*

Bij opname van de bewoner wordt binnen 24 uur een zorgplan opgesteld door de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende/Verpleegkundige (EVB-er); de wensen en behoeften van de bewoner worden in het zorgdossier weergegeven, zodat duidelijk is wat de bewoner belangrijk vindt in het leven en hoe de bewoner geholpen en benaderd wil worden.

#### *Uniek zijn*

De bewoner wordt benaderd als individu, vanuit het persoonlijke verhaal en de identiteit. De Betuwehof Zorg heeft een reformatorische identiteit. De invulling hiervan in het dagelijks leven kan per bewoner verschillen. De zorgprofessionals kennen de wensen en behoeften ten aanzien van de invulling van de levensbeschouwing. In ONS Nedap is ook de mogelijkheid om het Cliëntverhaal in te vullen, waarin ruimte wordt geboden voor het eigen verhaal van de bewoner. Dit kan door de bewoner en/of diens vertegenwoordiger of de EVB-er ingevuld worden. Belangrijke levensgebeurtenissen zijn opgenomen in het zorgplan. Tevens is er de mogelijkheid voor de bewoners om, samen met de EVB-er, een levensalbum te maken. In het levensalbum worden belangrijke gebeurtenissen uit het leven en eventueel foto's opgenomen. Dit maakt dat medewerkers gemakkelijk kunnen inspelen op de situatie van de bewoner(s) en de bewoners van De Betuwehof Zorg zich gehoord voelen.

#### *Autonomie*

Voor de bewoner is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase. De bewoner behoudt de regie door beslissingen te nemen in zowel grote als kleine zaken. Indien de bewoner hiertoe niet meer in staat is, neemt de eerste contactpersoon of wettelijk vertegenwoordiger deze beslissingen. Deze beslissingen worden ieder halfjaar, bij het MDO, geëvalueerd. In het zorgdossier staan wensen ten aanzien van medisch beleid en reanimatie beschreven. Binnen De Betuwehof Zorg neemt Advance Care Planning een steeds grotere rol in en is er meer bewustzijn binnen het team als het gaat over het belang van Advance Care Planning. Hierover is in het laatste kwartaal van 2023 ook een lezing gegeven door de NPV.

#### *Zorgdoelen*

Op basis van de zorgbehoefte en het persoonlijke verhaal wordt binnen 24 uur na opname, in samenspraak met de bewoner en diens naasten, het zorgplan opgesteld en wordt het dossier gevuld. Hierin zijn in ieder geval de primaire hulpvraag, medisch beleid, wensen en behoeften ten aanzien van dieet en de BEM-score opgenomen. Na zes weken wordt het eerste MDO gehouden, waarin het zorgplan wordt besproken en actueel wordt gemaakt. Vervolgens vindt ieder halfjaar een MDO plaats, waarin alle beschreven onderdelen worden geëvalueerd. Indien er binnen dat halfjaar sprake is van een sterk veranderende zorgvraag, organiseert de EVB-er al eerder een MDO, zodat de zorg passend blijft bij de wensen en behoeften van de bewoner.

Daarnaast hebben bewoner en/of eerste contactpersoon sinds 2022 de mogelijkheid om in te loggen in Caren en kunnen op deze manier meelesen in het ECD. Caren wordt mede gebruikt als communicatiemiddel tussen de zorgmedewerkers en de eerste contactpersoon. De wederzijdse ervaringen zijn positief.

### 3.2 Wonen en welzijn

De Betuwehof Zorg werkt aan de ondersteuning van levenskwaliteit en welzijn van haar bewoners. Dit hangt nauw samen met persoonsgerichte zorg. Aan de hand van de vijf thema's, zoals deze genoemd zijn in het Kwaliteitskader Verpleeghuiscare, zal worden uitgewerkt hoe De Betuwehof Zorg in 2023 is omgegaan met zingeving en betekenisvolle activiteiten.

#### *Zingeving*

De bewoners van De Betuwehof Zorg hebben een reformatische identiteit, zo ook veel van onze eigen medewerkers. Bewoners en medewerkers komen uit verschillende kerkelijke richtingen. De zorgmedewerkers hebben aandacht voor levensvragen van de bewoners en weten van belangrijke herinneringsdagen in het leven van de bewoners en leven op deze wijze met hen mee. Indien de bewoner dit wenst, wordt pastoraal bezoek geregeld door familie of medewerker. Iedere week wordt een weeksluiting gedaan door een dominee of ouderling uit de regio, de bewoners worden dan uitgenodigd om in de huiskamer aanwezig te zijn of op de eigen kamer mee te luisteren.

Wanneer er sprake is van fysieke of cognitieve achteruitgang en dit moeilijkheden voor de bewoner met zich meebrengt, ten aanzien van de zingeving of het uitvoeren van vertrouwde handelingen, wordt hierin meegedacht door de zorgmedewerkers, passend bij de levensovertuiging en identiteit.

#### *Zinvolle tijdsbesteding*

Bij De Betuwehof Zorg zorgen activiteitenbegeleiders en woonbegeleiders vijf dagen per week voor een zinvolle daginvulling en dagbesteding binnenshuis. Er is aandacht en ruimte voor gemeenschappelijke activiteiten, maar ook voor individuele activiteiten. Het aanbod is ruim en divers. Samen met de bewoner bekijken wij op welke wijze we invulling geven aan persoonlijke interesses en hobby's. De huiselijke sfeer beleven kan door huishoudelijke taken uit te voeren, zoals helpen bij het bereiden van de maaltijden, bakken, het vouwen van het wasgoed, enzovoorts.

Bewoners die graag buiten zijn, kunnen een wandeling maken of buiten zitten en genieten van de zon. Indien de bewoner dit wenst, kunnen buiten activiteiten worden ondernomen, zoals het voeren van de dieren of het uitvoeren van werkzaamheden in de tuin.

Er is een ruim aanbod aan groepsactiviteiten zoals gezamenlijk een spel doen, bewegen, luisteren naar voorlezen, samen zingen, enzovoorts. Omdat niet alle bewoners in staat zijn of niet altijd wensen om deel te nemen aan de groepsactiviteiten, worden door de woonbegeleiders één-op-één activiteiten aangeboden. Bij bedlegerige bewoners passen we onze activiteiten aan. Denk aan extra persoonlijke verzorging, zoals hoofd-of handmassage, voorlezen, foto's kijken en muziek.

Met regelmaat organiseren medewerkers van De Betuwehof Zorg grotere activiteiten, zoals een dagdeel weg naar bijvoorbeeld een museum of om de bloesem te bekijken. Verder zijn er in samenspraak met de fysio, bewegingsactiviteiten voor de bewoners samengesteld.

Bij alle genoemde activiteiten geldt voor de bewoners een keuzevrijheid om deel te nemen.

#### *Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding*

Persoonlijke verzorging speelt een belangrijke rol in het welbevinden. Afspraken over de persoonlijke verzorging worden vastgelegd in het zorgplan en tijdens ieder zorgmoment wordt afgestemd wat de wensen en behoeften van de bewoner zijn. Bij opname wordt gevraagd naar het voorkeursmoment om te douchen en wordt rekening gehouden met de wensen en behoeften van de bewoner. Een bewoner die nog in staat is om zelf keuzes te maken, kiest zelf zijn/haar kleding, desgewenst samen met de zorgmedewerker. De Betuwehof Zorg wast de kleding van de bewoners en zorgt ervoor dat kleding die kapot is, wordt gerepareerd. Dit wordt in afstemming met de bewoner en diens naasten gedaan. Bij bewoners die dit wensen, komt er met regelmaat een kapper.

### *Familieparticipatie en inzet vrijwilligers*

In 2023 zijn er verschillende vrijwilligers bij gekomen, die bijdragen aan het welzijn van de bewoners, door bijvoorbeeld activiteiten te ondernemen of één-op-één aandacht te geven.

Ten aanzien van familieparticipatie is bij De Betuwehof Zorg twee keer een bewonersoverleg geweest. De bewoners en/of diens vertegenwoordigers kunnen dan aangeven hoe zij zorg en welzijn binnen De Betuwehof Zorg ervaren. Bij De Betuwehof Zorg vinden we het belangrijk dat familieleden de rol van familielid kunnen vervullen, zonder daarbij ook zorgverantwoordelijkheid te hebben. Met familieparticipatie in de directe zorgverlening zijn we dus voorzichtig. Als familielid dit echter wenst, wordt gekeken wat hierin de mogelijkheden zijn om hierin tegemoet te komen.

### *Wooncomfort*

De Betuwehof Zorg heeft twee gezamenlijke woonkamers, een keuken en drie bezoekersruimten. Iedere bewoner heeft een eigen zit-/slaapkamer met eigen meubels en persoonlijke bezittingen. Overdag kiest het merendeel van de bewoners ervoor om in de huiskamer te verblijven; de wens van bewoner is leidend. In deze huiskamer gebruiken we ook de gezamenlijke maaltijden. De maaltijden worden bij De Betuwehof Zorg iedere dag vers gekookt, het menu is in samenspraak met de bewoners. Wanneer een bewoner alleen wenst te zijn, is er ruimte om naar de eigen kamer te gaan. Bezoek is mogelijk in één van de bezoekersruimten of op de kamer van de bewoner.

## 3.3 Veiligheid

De Betuwehof Zorg streeft naar optimale veiligheid voor haar bewoners en medewerkers. Het samen leren en ontwikkelen staat centraal. In 2022 zijn er aandachtsvelders op verschillende gebieden in de zorgverlening aangewezen. Deze aandachtsvelders voeren sinds 2023 zelfstandig de audits uit op hun eigen onderdeel. De bevindingen van de audits worden besproken met de kwaliteit-beleidsfunctionaris. De gesignaleerde verbeterpunten worden doorgegeven aan het managementteam of in het Verbeterregister geplaatst. Aan de hand van deze bevindingen kunnen, indien nodig, veranderingen in gang gezet worden die tot verbetering van kwaliteit leiden.

### *Advance Care Planning – verplichte indicator*

Binnen De Betuwehof Zorg is het bewustzijn rondom Advance Care Planning (ACP) sinds 2023 toegenomen. Er zijn twee aandachtsvelders die zich bezighouden met het implementeren van een goede werkwijze rondom het bespreken van ACP met de bewoners. In alle dossiers zijn, in overleg met de bewoner en/of diens vertegenwoordiger, beleidsafspraken vastgelegd ten aanzien van reanimatie, wel of niet starten van levensverlengende behandelingen en wel of geen ziekenhuisopname.

### *Medicatieveiligheid – verplichte indicator*

Binnen De Betuwehof Zorg is de MIC-commissie actief om de gemaakte meldingen te analyseren. Ieder kwartaal wordt een uitgebreide analyse gedaan en wordt gekeken of er sprake is van een bepaalde trend of dat er een bepaalde oorzaak is aan te wijzen voor de meldingen die gedaan zijn. Wanneer dit het geval is, wordt hiervoor een verbetervoorstel gedaan om de oorzaak of de trend aan te pakken; dit wordt besproken binnen het management.

Ieder jaar wordt door de aandachtsvelders Medicatieveiligheid, in samenwerking met de arts en de apotheek, een uitgebreide medicatiereview gedaan bij alle bewoners. Er wordt dan besproken of alle medicatie nog nodig is en of de doseringen nog juist zijn.



#### *Aandacht voor eten en drinken – verplichte indicator*

Bij opname wordt aan de bewoner en/of diens vertegenwoordiger gevraagd wat de benodigde hulp is ten aanzien van eten en drinken. Deze informatie wordt opgenomen in het zorgplan en bij ieder MDO geëvalueerd. Er wordt een zorgdoel aangemaakt als er sprake is van slikproblematiek of andere factoren die van belang zijn bij het eten en drinken. Vaste afspraken ten aanzien van het eten qua consistentie, hoeveelheid of dieet zijn in samenspraak met de vaste logopedist vastgelegd in het algemene doel in het zorgplan.

#### *Continentie – vrije keuze indicator*

Binnen De Betuwehof Zorg zijn aandachtsvelders aangewezen op het gebied van (in)continentie en katheterzorg. Deze aandachtsvelders zorgen ervoor dat er voldoende voorraad is van het juiste incontinentiemateriaal en/of katheters bij de bewoners en zij auditeren op de vastgelegde afspraken in de zorgdossiers. Wanneer afspraken hierin niet duidelijk zijn vastgelegd, koppelen zij dit terug aan de EVV'er van de betreffende bewoner, zodat het dossier actueel blijft.

#### *Decubitus – verplichte indicator*

Om decubitus te voorkomen, wordt bij de bedlegerige bewoners gezorgd voor een luchtwisselmatras, zodat er niet steeds op één punt sprake is van drukkrachten. Verder wordt, indien mogelijk, regelmatig wisselgigging gegeven, wat ook bijdraagt aan een andere drukverdeling. Op deze wijze kunnen decubituswonden voorkomen worden. Bij de bewoners die veel in de (rol)stoel zitten, wordt een anti-decubituskussen ingezet. Verder wordt bij incontinentie gebruik gemaakt van een huid-beschermende crème of zalf, zodat de huid niet direct wordt aangetast.

In 2023 is decubitus in graad 2 enkele keren voorgekomen, in de meeste gevallen had dit te maken met een verslechterde voedingstoestand in de terminale fase waarbij het ook niet altijd mogelijk was om wisselgigging te geven. In samenwerking met de wondverpleegkundige werd hierop beleid bepaald en werd met inzet van het juiste wondmateriaal verbetering behaald.

#### *Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking – vrije keuze indicator*

In 2022 is er een aandachtsvelder Wet Zorg en Dwang (WZD) aangewezen. Op vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen is een beleid vastgesteld. De aandachtsvelder WZD zal op dit beleid audits uitvoeren om het bewustzijn ten aanzien van vrijheidsbeperkende maatregelen te behouden of te vergroten. Wanneer bij een bewoner vanwege de indicatie de WZD van toepassing is, wordt dit in het zorgplan vermeld. Ook wordt vermeld of er vrijheidsbeperkende middelen zijn ingezet en of er sprake is van onvrijwillige zorg. In voorkomende gevallen wordt er via de coöperatie een WZD functionaris ingeschakeld. Bij opname wordt een episode in het ECD aangemaakt om te evalueren of er sprake is van (tekenen van) verzet. In 2023 is er geen sprake geweest van onvrijwillige zorg of het inzetten van vrijheidsbeperkende middelen zonder toestemming.

#### *Ziekenhuisopnamen – verplichte indicator*

In 2023 is er drie keer sprake geweest van onverwacht insturen naar het ziekenhuis. In één geval na een vermoedelijk CVA om een scan te maken, in één geval bij algehele malaise en zwakte waarbij foto's werden gemaakt. Verder was er één geval waarbij de saturatie erg laag was bij COPD en zuurstof niet opgehoogd kon.

Om plotselinge, acute ziekenhuisopnamen te voorkomen is bij De Betuwehof Zorg aandacht voor valpreventie en is er wekelijks contact met de huisarts. Zo kunnen eventuele medische problemen al tijdig worden opgepakt.



### 3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

#### *Leren van en in de praktijk*

Leren is een doorlopend proces en vindt voor een groot deel plaats in de dagelijkse praktijk. Doordat aandachtsvelders ieder audits uitvoeren op hun eigen onderdeel, worden verbeterpunten naar aanleiding van de audits onderling gedeeld via een Nedap-bericht.

#### *Leren van elkaar*

Sinds 2022 is De Betuwehof Zorg aangesloten bij een lerend netwerk ouderenzorg binnen Coöperatie Boer en Zorg. Leden van de coöperatie binnen de V&V sector zijn de deelnemers. Zij wisselen met elkaar ervaringen uit over verschillende onderwerpen die aan de orde komen in de sector

#### *Plannen maken*

Het kwaliteitsplan 2024 van De Betuwehof Zorg is door de kwaliteit-beleidsfunctionaris opgesteld en wordt voor feedback binnen het zorgteam en het management besproken. Hierin is ook het onderwerp teambuilding opgenomen, wat aangekaart werd bij de functioneringsgesprekken. Zie hiervoor verder hoofdstuk 3.8 van dit kwaliteitsverslag.

#### *Evalueren en ontwikkelen*

In aansluiting op het kwaliteitsplan brengt De Betuwehof Zorg ook een kwaliteitsverslag uit. In 2023 zijn een clienttevredenheidsonderzoek (CTO) en een Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. Daarnaast zijn er ook de functioneringsgesprekken met medewerkers geweest. In 2023 was dit voor het eerst met de teamleider en de manager HR. De resultaten hiervan zullen in hoofdstuk 3.8 worden weergegeven. Het kwaliteitsverslag zal voor vaststelling besproken worden met het zorgteam en het management en opgestuurd worden naar CBZ, waar het lerend netwerk onder valt.

#### *Inzicht en bijsturen*

In 2022 is De Betuwehof Zorg met het kwaliteitssysteem MyDMS van Altiplano gaan werken. In My DMS zijn prestaties, signalen en trends binnen De Betuwehof Zorg zichtbaar en wordt bijgedragen aan verfijning en bijsturing op beleid en uitvoering.

### 3.5 Leiderschap, governance en management

Goede zorg en ondersteuning komen niet vanzelf tot stand. Een gedragen visie op kwaliteit vormt de basis voor het constant werken aan kwaliteit binnen de hele organisatie. Bij De Betuwehof Zorg hebben we een managementteam dat bestaat uit twee personen: de eigenaar (ook wel de manager HR/Finance) en de bestuurder. Zij overleggen ook regelmatig met de teamleider, die direct onder het management valt. De teamleider is verantwoordelijk voor het contact met het zorgteam en aanspreekpunt op alle zorginhoudelijke thema's. De manager HR/Finance beheert het administratieve proces en het personele beleid.

De Betuwehof Zorg is kleinschalig; er zijn daarom geen officiële adviesorganen. Ieder halfjaar heeft De Betuwehof Zorg een overleg gepland met de bewoners en/of diens vertegenwoordigers. Dit overleg fungeert als een cliëntenraad. Bewoners en/of diens vertegenwoordigers brengen op deze overleggen hun besprekpunten in. Deze punten worden vervolgens ook binnen het management besproken en, indien nodig, teruggekoppeld aan de bewoner en/of diens vertegenwoordiger.

Het management is laagdrempelig bereikbaar en beschikbaar voor de teams Zorg, Welzijn en Facilitair en nieuwe afspraken worden, indien nodig, vastgelegd in samenwerking met het team. Hierdoor sluit het beleid aan bij de professionele beroepsuitoefening en de dagelijkse praktijk. Het team wordt altijd op de hoogte gebracht van nieuwe afspraken.

De Raad van Toezicht bij De Betuwehof Zorg is georganiseerd via Coöperatie Boer en Zorg. De eigenaar en de bestuurder hebben ieder een eigen taak. Het managementteam is faciliterend voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

### 3.6 Personeelssamenstelling

De Betuwehof Zorg voldoet aan de gestelde normen, zoals omschreven in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg: aandacht, aanwezigheid en toezicht, kennis & vaardigheden en reflectie, leren & ontwikkelen. De zorgmedewerkers zijn bevoegd en bekwaam en worden intern getraind en getoetst op de verpleegtechnische vaardigheden. Medewerkers houden zelf de bekwaamheid bij in de Mijn Handelingenapp, de kwaliteit-beleidsfunctionaris en de praktijkopleider houden daarnaast zelf een overzicht bij.

#### *Balans tussen de aard van de te verlenen zorg en de personeelssamenstelling*

Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt en een grotere vraag dan het aanbod, heeft De Betuwehof Zorg doorlopend meer personeel dan de benodigde formatie. Door de mogelijkheid om contracten nog verder uit te breiden in uren kan een eventuele vacature van 1 FTE nog intern worden ingevuld door medewerkers meer uren te geven.

Het verloop van personeel binnen De Betuwehof Zorg ligt momenteel zeer laag. Veel leerlingen die de opleiding doen bij De Betuwehof Zorg blijven bij De Betuwehof Zorg werken. Binnen De Betuwehof Zorg is een praktijkopleider aangesteld, die onder andere verantwoordelijk is voor het begeleiden van leerlingen. De Betuwehof Zorg heeft meerdere leerlingen op niveau 2, 3 en 4.

#### *Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers*

Het kwaliteitsniveau 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 bewoners. Betuwehof Zorg heeft aan iedere dienst een kwalificatieniveau toegekend, zodat er iedere dienst een goede personeelssamenstelling is.

Er is permanent toezicht in de huiskamers. Daarnaast is iedere dienst minimaal één Verzorgende IG of Verpleegkundige (niveau 4 of 6) aanwezig.

Bevoegd en bekwaam personeel hebben op alle functies binnen Betuwehof Zorg is inmiddels op alle afdelingen afgerond in 2023 door middel van (bij)scholing van onze huidige medewerkers en het werven van nieuwe medewerkers op het gewenste niveau. Al het zorgpersoneel moet bevoegd en bekwaam zijn voor de beademingszorg (CTB).

Functie	Aantal medew.	Uren	FTE
Bestuurder	1,00	8,00	0,22
Finance	1,00	36,00	1,00
P&O	1,00	36,00	1,00
Teamleider	1,00	18,00	0,50
VPK6	3,00	52,00	1,44
VPK4	4,00	46,00	1,28
VIG	16,00	351,00	9,75
HLP+	5,00	90,00	2,50
HLP	0,00	0,00	0,00
Welzijn	9,00	76,00	2,11
Facilitair	16,00	122,00	3,39
<b>TOTAAL</b>	<b>57,00</b>	<b>835,00</b>	<b>23,19</b>

### Ziekteverzuim

Betuwehof Zorg heeft, exclusief zwangerschapsverlof, in 2023 een ziekteverzuim van 5,93%. In 2022 was dat 7,87%. Het percentage is mede nog steeds een gevolg van langdurig verzuim. Betuwehof Zorg dringt het verzuim terug door met medewerkers in gesprek te gaan over onder andere het verantwoord ruilen van diensten. Verder zijn de verzuimen niet duidelijk te koppelen aan werkomstandigheden. Ook het aanbieden van vervangende werkzaamheden bij bepaald ziekteverlof is een onderdeel om het verzuim te minimaliseren.

ZIEKTEVERZUIM 2023 (EXCLUSIEF ZWANGERSCHAP)					
OMSCHRIJVING	JANUARI T/M DECEMBER				
	TOTAAL	FTE	Verzuim	GEMIDDELD	Verzuim
GEWERKTE UREN	43.546,60	23,20	100,00%	3.628,88	100,00%
ZIEKTE-UREN	2.583,25	1,38	5,93%	215,27	5,93%
TOTALE UREN	46.129,85	24,57	105,93%	3.844,15	105,93%

### In-, door- en uitstroom

In 2023 is er geen verloop geweest in de uitstroom van personeel. Er zijn 5 medewerkers ingestroomd, met name in de lagere functies.

### Ratio personeelskosten/opbrengsten

Hieronder zijn in een overzicht de ratio personeelskosten/opbrengsten weergegeven. Voor 2023 is de ratio personele kosten beneden de gestelde doelstelling van 70%. De bijzondere baten betreffen grotendeels positieve uitkomsten bezwaren NOW 1+2, alsook een jubileumbonus CBZ.

PERSONEELSKOSTEN VS OPBRENGSTEN			
BETUWEHOF	2023	2022	2021
PERSONELE KOSTEN	65,06%	70,32%	81,07%
OVERIGE KOSTEN	23,82%	21,52%	22,82%
BIJZONDERE BATEN/LASTEN	-4,65%	6,31%	0,00%
TOTALE KOSTEN	84,23%	98,16%	103,89%
OMZET PGB (2021) / OMZET WLZ ZIN VPT / OMZET WOONSERVICE	100,00%	100,00%	100,00%
RESULTAAT	15,77%	1,84%	-3,89%

### 3.7 Hulpbronnen, omgeving en context

Hulpbronnen, omgeving en context zijn van invloed op de kwaliteit van de zorg en zij beïnvloeden elkaar en andere thema's. De Betuwehof Zorg is aangesloten bij Coöperatie Boer en Zorg. Dit is gestart als een coöperatie van gekwalificeerde zorgboerderijen, inmiddels is deze coöperatie groter. De zorgaanbieders kunnen bij de coöperatie terecht voor: financiële afwikkeling van zorgcontracten, informatie en advies en uitwisselen van kennis en ervaring. De coöperatie biedt inkoopvoordeel, bevordert deskundigheid en kwaliteit en stimuleert innovatie.

De Betuwehof Zorg heeft duidelijke afspraken met de apotheek in de regio, de lijstjes hierin zijn kort. Daarnaast heeft De Betuwehof Zorg externe disciplines (ergotherapeut, fysiotherapeut, diëtiste en logopediste), die betrokken zijn bij De Betuwehof Zorg .

De Betuwehof Zorg maakt gebruik van technologische hulpmiddelen, zoals sensoren in verband met valgevaar. Daarnaast wordt gebruikgemaakt van een babyfoon, om een bewoner die niet kan bellen te kunnen horen. Voor de invoering van nieuwe technologieën, worden deze getoetst op bruikbaarheid en toepasbaarheid binnen De Betuwehof Zorg. Een mooi voorbeeld hiervan is de aanschaf van de Helpsoq, een hulpmiddel bij het aantrekken van steunkousen. Hoewel primair bedoeld om ouderen langer thuis te laten wonen, zorgt het ook voor afname van fysieke belasting van zorgmedewerkers.

Verder heeft De Betuwehof Zorg alle medische hulpmiddelen die in gebruik zijn, zoals tilmatten, tilliften, bedden en rollators, laten keuren door een externe organisatie. Alle medische hulpmiddelen die De Betuwehof Zorg op dit moment in gebruik heeft, zijn dus recent goedgekeurd. Daar waar hulpmiddelen afgekeurd zijn, zijn nieuwe besteld/aangevraagd.

### 3.8 Gebruik van informatie

#### *Tevredenheid cliënten*

Goede informatie om een weloverwogen keuze voor een verpleeghuis te maken is essentieel voor cliënten. De Betuwehof Zorg heeft in 2023 een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In dit cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) zijn vragen opgenomen die voldoen aan de gestelde eisen vanuit het Kwaliteitskader. De tevredenheid van de bewoners is gemiddeld beoordeeld met een 8,7 (afgerond). Dit is dus een zeer positief resultaat! Hier zijn we blij mee. Door dit tevredenheidsonderzoek krijgen we inzicht in waar we op kunnen verbeteren en wat al goed gaat. Hierin zijn de cijfers van dit onderzoek een goede leidraad. Persoonlijk contact vinden wij echter ook belangrijk; korte lijnen, zodat bewoners en diens familieleden ook rechtstreeks kunnen zeggen wat hen bezighoudt.

Dit CTO is samengesteld door CBZ en de vragen zijn gericht op tevredenheid op onder andere de volgende gebieden: zelfregie, de keuze van maaltijden, de geleverde zorg, de woonomgeving, identiteit en personeel. De verantwoording hiervan is in ons Kwaliteitshandboek opgenomen. Uit dit CTO bleek dat het gemiddelde cijfer dat aan de maaltijden gegeven werd, beduidend lager was dan de andere gemiddelden. Naar aanleiding hiervan is ingezet dat elke dag een andere bewoner de maaltijd kiest. Zo blijven we leren en ontwikkelen, waarbij het CTO een belangrijke informatiebron is.

Naast het cliënttevredenheidsonderzoek is Zorgkaart Nederland is ook onder de aandacht van de bewoners en/of diens vertegenwoordiger gebracht. Zorgkaart Nederland is drie keer gewaardeerd, het gemiddelde cijfer is een 9,5. Hier is De Betuwehof Zorg trots op.

Ieder halfjaar is er een bewonersoverleg, waarin de bewoners en/of diens vertegenwoordiger aan kunnen geven hoe de zorg ervaren wordt en wat er verbeterd kan worden. Zo wordt gestuurd op kwalitatief goede en veilige zorg. Ook tijdens het MDO kan de bewoner en/of diens vertegenwoordiger de tevredenheid aangeven en eventuele verbeterpunten aandragen.

#### *Tevredenheid medewerkers*

In de maanden september tot en met november is een Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. Ondanks een herinnering aan dit onderzoek, was de respons niet hoog. Elf medewerkers hebben het Medewerkerstevredenheidsonderzoek ingevuld. De uitkomsten zijn dus niet representatief, maar evenwel belangrijk om mee te nemen.

Met betrekking tot ieder thema kon op verschillende vragen en stellingen een cijfer gegeven worden van zeer oneens, een 0 en zeer eens, een 5. Tot slot was er over elk thema (behalve 'werkdruk') de mogelijkheid om een rapportcijfer tussen 0 en 10 te geven. Het totale gemiddelde wat uit het MTO komt, is een 7,9. Een positief cijfer dus.

De teamleider en de manager HR hebben van oktober tot en met december met iedere medewerker een persoonlijk functioneringsgesprek gevoerd. Hieruit bleek dat de medewerkers de werkdruk op het moment van de gesprekken positief ervaarden en tevreden zijn met de dienstroosters. Medewerkers gaven aan behoefte te hebben aan teambuilding, dit is opgenomen in het kwaliteitsplan voor 2024. Het verslag van de gesprekken is voor iedere medewerker opgenomen in het persoonlijke personeelsdossier.