

# Zorgrésidence Wiardi Hoeve



Kwaliteitsverslag 2023

## Inhoud

Voorwoord .....	3
Inleiding.....	4
1.0 Zorgorganisatie.....	5
1.1 Onze visie .....	5
1.2 Missie .....	6
1.3 Doelgroep.....	6
1.4 Organisatie inrichting .....	7
2.0 Verantwoording kwaliteitskader langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie .....	8
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	8
2.3 Verantwoord thuis wonen.....	10
2.4 Wonen en welzijn.....	10
2.6 Leren en verbeteren.....	15
2.7 Leiderschap, governance en management .....	15
2.8 Gebruik van informatie Concept .....	16

## Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Stichting De Wiardi Hoeve over het verslagjaar 2023.

In een kwaliteitsverslag wordt de methodiek hoe we binnen de Wiardi Hoeve, organiseren en hoe onze medewerkers op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verpleging voor de bewoners toegelicht.

We brengen jaarlijks een kwaliteitsverslag uit welke is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan. Het maken van een kwaliteitsverslag is een eis uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitskader is als kwaliteitsstandaard opgenomen in het wettelijk Register van het Zorginstituut Nederland en vormt daarmee de wettelijke basis voor de kwaliteit van verpleeghuiszorg. Het Zorginstituut heeft eind 2018 het 'Addendum bij kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie' (hierna: Addendum) gepubliceerd. De relevante vereisten uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg zijn overgenomen in dit addendum. Daarnaast is een aantal specifieke vereisten geformuleerd.

In dit document beschrijven wij de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verschillende eisen uit het Addendum. In het kwaliteitskader wordt eveneens uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het lokale leer- en verbeterproces is het belangrijk dat de relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor de betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Daarom wordt ons kwaliteitsverslag gepubliceerd op onze website en op de website van Coöperatie Boer en Zorg waar wij zijn aangesloten.

CBZ heeft een raad van bestuur bestaande uit vier leden. Daarnaast heeft CBZ een raad van commissarissen met drie leden. CBZ heeft een toelatingsvergunning volgens de Wet toetreding zorgaanbieders (WTZA).

De Wiardi Hoeve is sinds 2022 aangesloten bij CBZ. Als lid van de coöperatie kunnen wij gebruik maken van de diensten van CBZ, zoals ondersteunende software en (ontwikkeling van) kwaliteitsstandaarden.

CBZ heeft zorgverkoopovereenkomsten met zorgkantoren en gemeenten voor Zorg in Natura (ZIN). De cliënten van De Wiardi Hoeve hebben zorgovereenkomsten met CBZ. De zorg wordt gefinancierd middels een Volledig Pakket Thuis (VPT).

Wij, Stichting de Wiardi Hoeve leveren zorg aan cliënten als onderaannemer van CBZ. Onderdeel van de inkoopafspraken van de WLZ is het werken met het kwaliteitskader. In dit kwaliteitsverslag, kijken wij terug op onze ontwikkelingsplannen en worden verbeterpunten beschreven voor het nieuwe jaar.

Gertie Kepser,

Stichting Zorgrésidence de Wiardi Hoeve

## Inleiding

De Wiardi Hoeve is een unieke, kleinschalige setting voor mensen met geheugenproblemen en dementie.

Zorgrésidence de Wiardi Hoeve in Velp opende haar deuren op 16 april 2021. We zijn gevestigd in een gemeentelijk monument. De Wiardi Hoeve heeft een rijke historie als voormalig koetshuis van een grote villa aan de Rozendaalselaan. Het werd rond 1900 gebouwd. De Wiardi Hoeve was destijds een manege/stalhouderij. Het is in latere jaren in gebruik genomen als woonhuis tot de verbouwing tot zorgresidentie die startte in 2020.

Hierbij heeft het pand een metamorfose ondergaan. Er zijn 10 appartementen ontwikkeld en een separate studio. We bieden hiermee een veilige woonomgeving voor 10 tot 12 bewoners met een permanente zorgvraag.

Binnen Zorgrésidence de Wiardi Hoeve is welzijn van bewoners ons doel. Zorg draagt bij aan welzijn, net als goede voeding en plezierige activiteiten. De zorg wordt geleverd op basis van wensen van onze bewoners. De wensen sluiten aan bij de belevingswereld en het dagelijks leven dat zij willen leiden. Eigen regie en kwaliteit van leven spelen een belangrijke rol.

Wonen in een veilige en vertrouwde omgeving met kwalitatief goede zorg en nadruk op welzijn/kwaliteit van leven. Bewoners en hun naasten kiezen de manier van wonen en zorgverlening die bij hun past. Het wonen in een huiselijke omgeving draagt bij aan de kwaliteit van leven van senioren met dementie.

Zorgrésidence de Wiardi Hoeve committeert zich aan 10 klantbeloften. Deze klantbeloften zijn verankerd in de structuur van de kwaliteitsmethodiek 'Kwaliteit@'. De uitgangspunten van het kwaliteitskader vormen de basis van de gehanteerde methodiek. Het lerend netwerk vormt hierin een belangrijk onderdeel.

In dit kwaliteitsverslag nemen we u mee in de uitkomsten van de plannen en acties op het gebied van:

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
2. Multidisciplinaire Aanpak
3. Verantwoord thuis wonen
4. Wonen en welzijn
5. Veiligheid
6. Leren en werken aan kwaliteit
7. Leiderschap, governance en management
8. Gebruik van informatie

De Wiardi Hoeve is een jonge organisatie. Zoals veel jonge organisaties kent ook de Wiardi Hoeve de nodige groeistuipen. In 2023 heeft zich één van de eerste groeistuipen voorgedaan in de vorm van wat in de literatuur bekend staat als leiderschapscrisis. Dit heeft in 2023 de nodige energie gekost.

## 1.0 Zorgorganisatie

### 1.1 Onze visie

Wij, Zorgrésidence de Wiardi Hoeve stimuleert cliënten om zelf regie te voeren over het eigen leven. We activeren en begeleiden onze bewoners om zo lang mogelijk zelfstandig en actief te blijven. We stellen de kwaliteit van leden en het welzijn van onze cliënten centraal. Zodat zij zo lang mogelijk alles doen wat zij kunnen en prettig vinden.

Deze manier van werken stelt eisen aan de medewerkers binnen de Wiardi Hoeve. Er dient ene goede balans gevonden te worden tussen de vereiste zorgprocessen, de kwaliteit van leven en sturen op zelfredzaamheid van cliënten. Hiertoe werken we met medewerkers die een juiste benadering aanvoelen en toepassen. Per client sturen we erop dat deze maximaal zelfstandig (autonoom) functioneert en zich fysiek, sociaal (in relatie tot anderen) en psychologisch (ten aanzien van het zelfbeeld) zelfredzaam is en trots kan en mag zijn.

Wij werken in principe vanuit de methodiek van positieve gezondheid van Machteld Huber: We creëren overzicht, geven vrijheid, en bieden veiligheid. We werken vanuit ervaring en de beleving van onze cliënten, en kijken wat er nodig is om zich gelukkig te voelen. Hierin weegt het ziektebeeld dementie, en de input van naasten mee. Cliënten kunnen een rol invullen in de ‘mini-maatschappij’ die Wiardi Hoeve heet, waardoor hun eigenwaarde hoog kan blijven en ze zich gewaardeerd voelen.

Welzijn is ons doel en zorg draagt hieraan bij. Wij stellen hierbij de invulling van 10 klantbeloften voor iedere client centraal.

1. Hier voel ik mij thuis
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

**Verbeterpunt:** door de groeistuip is het team op zoek naar een goede invulling van deze 10 klantbeloften. Dit wordt in 2024 opgepakt.

## 1.2 Missie

Zogrésidence De Wiardi Hoeve wil voor senioren met een permanente zorgvraag, wonen, welzijn en zorg bieden.

- Wonen in een veilige en vertrouwde omgeving.
- Waar voor eenieder ruimte is voor zijn of haar eigenheid.
- Respect voor elkaar en voor elkaars leefwereld en kwaliteit van leven.
- Het dagritme van de client is leidend bij het inrichten van de zorgprocessen: We bieden zorgmomenten die zo veel mogelijk passen bij het dagritme van de cliënten.
- Wij ondersteunen en betrekken familie en naasten in het gezamenlijke streven naar passende zorg, kwaliteit van leven en wonen voor onze cliënten.

‘Wonen zoals thuis’ is ons motto.

## 1.3 Doelgroep

Zogrésidence de Wiardi Hoeve biedt zorg aan kwetsbare senioren met een permanente zorgvraag zoals geheugenproblemen en dementie en een indicatie uit de Wet Langdurige Zorg (zpz 4 t/m 6) die niet meer in staat zijn regie over het eigen leven te voeren.

Ook senioren die tijdelijk willen verblijven, bijvoorbeeld omdat zij moeten opknappen na een ziekenhuisopname, zijn welkom. De zorg wordt dan in goed overleg met familie geleverd vanuit de zorgverzekeringswet als Eerste Lijns Verblijf.

Gemiddeld verblijven er 9 tot 11 bewoners op onze Hoeve. De leeftijd varieert van 65 jaar tot en met 96 jaar. Bewoners hebben een diagnose dementie, dit is niet alleen Alzheimer. Denk hierbij ook aan Vasculaire dementie, Fronto-temporaal dementie, Parkinson en Korsakov.

Een grote verscheidenheid aan ziektebeelden waarbij soms ook, naast het geheugen, een gedragscomponent speelt. Psychogeriatrische problematiek Door het bieden van structuur, huiselijke omgeving en sfeer, een veilige en vertrouwde omgeving, aandacht (in de vorm van activiteiten, één op één begeleiding en een luisterend oor) merken wij dat onze bewoners zich prettig en thuis voelen.

Zoals eerder benoemd is de kwaliteit van leven en welzijn een speerpunt bij ziektebeelden die onomkeerbaar en progressief zijn.

Psychosociale problematiek

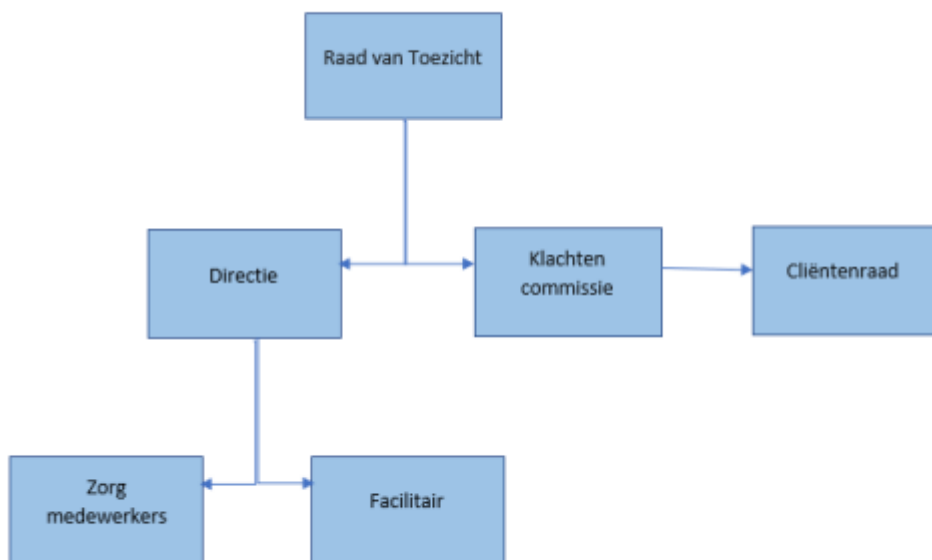
Bewoners met deze problematiek hebben specifieke begeleiding en structuur nodig. Denk hierbij aan depressieve klachten, eenzaamheid en rouwprocessen. In overleg met de huisarts wordt behandeling (of het bieden van handvatten aan het team) aangeboden door een specialist ouderengeneeskunde of psycholoog. Beiden worden ingezet via Novicare. Doel is stabiliteit/verbetering van bijvoorbeeld stemmingsproblemen of verwerking van andere processen om de kwaliteit van leven en welzijn te optimaliseren.

## 1.4 Organisatie inrichting

Op 16 april opende Zorgrésidence de Wiardi Hoeve haar deuren en werd operationeel. De organisatie staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.

Er is een onafhankelijke Raad van Toezicht, statutair geborgd en toezichthoudend. Deze bestaat uit 3 leden met verschillende expertise: financieel, zorginhoud en juridisch.

*Figuur: Organogram Wiardi Hoeve*



De Raad van Toezicht bestaat uit 3 personen en is toezichthoudend.

De directie was in 2023 vertegenwoordigd door 2 natuurlijke personen

Het team bestaat uit 13 medewerkers, onderverdeeld in:

- verpleegkundigen niveau 4;
- verzorgenden IG;
- helpende +;
- huiskamerondersteuners;
- activiteitenbegeleiders;
- kok en interieurverzorgster.

We zetten naast vaste medewerkers een aantal zzp collega's in die ons helpen op piekmomenten of in vakantie periodes. Dit betreft 6 tot 11 collega's.

## 2.0 Verantwoording kwaliteitskader langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie

De evaluatie van operationele taken richting beleidskader wordt opgepakt door een halfjaarlijkse evaluatieronde. Op basis van de halfjaarlijkse evaluatie wordt het beleid bijgesteld.

### 2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het afgelopen jaar hebben we gewerkt aan een aantal aspecten:

In het kader van zorg en ondersteuning heeft iedere bewoner een persoonlijk Zorgleefplan.

De professionele zorg die we bieden stemmen we samen af met de bewoners en diens naasten waar nodig. In de besprekingen nemen we de actuele behoefte, persoonlijke wensen en verlangens mee.

Aan thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, wordt binnen onze locatie voldaan.

- Op basis van observaties tijdens aanwezigheid van bestuursleden op de werkvloer;
- Door contacten met bewoners en naasten;
- De gehouden functioneringsgesprekken;
- De MDO-besprekingen;
- Door goede overdrachten;
- Werkbesprekingen
- Het gehouden team overleggen met daarin aandacht voor bewonersbesprekingen.

**Verbeterpunt:** het ontwikkelen van gedegen rapportages.

#### 2.1.1. Zorgdoelen

We willen graag kwaliteit leveren in de zorg die we bieden. Dit doen we door het opstellen van een zorgleefplan. (Eveneens vastgelegd in het Kwaliteitskader) we stellen meteen bij binnenkomst van een nieuwe bewoner een voorlopig zorgleefplan op. We archiveren dit. Hierin worden de belangrijke zaken m.bt.t. de bewoner vastgelegd. Het zorgleefplan is binnen 24 uur na aanvang van de opname voor zorg actueel.

Het zorgleefplan geeft overzichtelijk weer welke afspraken er zijn met de bewoner en op welke wijze die worden uitgevoerd. We leggen daarnaast een levensverhaal aan, samen met de bewoners en diens naasten. Dit is een taak van de EVV-er.

Een EVV-er (eerste aanspreekpunt) met een opleiding van verzorgende niveau 3 of verpleegkundige, maakt tijdens de intake afspraken met de bewoner en zijn naasten op het gebied van wonen, persoonlijke zorg, eten en drinken, wensen met betrekking tot de dag invulling, eigen regie en gezondheid. We vragen wat voor de bewoner belangrijk is en welke afspraken we hierover maken.

Zo leren we wat een bewoner fijn vindt en nodig heeft, zijn of haar historie, de zorgbehoefte problemen of levensvragen. We vinden het belangrijk om met aandacht en begrip voor naar de input van familie/naasten/mantelzorgers te luisteren. Alle afspraken leggen we vast.



We werken er naartoe om ieders zorgleefplan binnen zes weken na intake volledig af te ronden. Hierbij betrekken we de bewoner en familie, naasten of mantelzorgers actief bij het zorgleefplan. Samen dragen we zorg voor een actueel bijgewerkt zorgleefplan. Leidraad voor de te bieden zorg. Bij inhuizen wordt ook een BEM, risicosignaleringslijst en MIkzo lijst ingevuld

## 2.2 Multidisciplinaire Aanpak

We doen het samen. Bij bewoners zijn verschillende disciplines betrokken bij de zorgverlening. Denk aan de directe naasten, artsen het team en andere hulpverleners. Denk aan een fysiotherapeut, diëtist, psycholoog, ergotherapeut (en een medisch voetpedicure), SOG. Samen maken we een goede inschatting van risico's, dit vormt een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van onze zorgverlening. Hierbij is het uitgangspunt dat de juiste geneeskundige zorg beschikbaar en bereikbaar is en blijft voor alle bewoners.

We werken eveneens met een aantal vrijwilligers, de naasten, beeldend kunstenaars en activiteitenbegeleiders. Samen spelen we een actieve rol rondom het welzijn en de zorg van de bewoner.

Afspraken leggen we vast. Dit doen we in het ECD. Samen werken om de zorg, het wonen en het welzijn van de bewoner centraal te stellen. Participatie is hierin cruciaal.

Tijdens een Multidisciplinair overleg met betrekking tot een specifieke bewoner werken de diverse disciplines en familie samen om de zorg zo goed mogelijk op elkaar aan te sluiten.

### 2.2.1. ECD en methodisch werken.

Op de Wiardi Hoeve werken we methodisch met het ECD-systeem. Naasten van bewoners kunnen via het systeem Caren Zorgt het ECD inzien. (na toestemming van de bewoner)

Het team, de specialist ouderengeneeskunde, huisarts werken samen. Alle relevante informatie wordt in het ECD-systeem vastgelegd en geborgd.

Waar nodig werken de huisartsen samen met een specialist ouderengeneeskunde, bijvoorbeeld bij complexiteit of als de problematiek toeneemt. De huisarts blijft ten alle tijde regiehouder van de bewoner.

### 2.2.2. Het team

We werken met een bevoegd en bekwaam team. Daarmee verwijzen we naar verpleegkundigen, VIG, Helpende en Huiskamerondersteuners. Specifieke handelingen worden uitgevoerd door een daartoe bevoegd teamlid. De betrokken huisarts en/of specialist ouderengeneeskunde (SOG) is per bewoner en situatie, ten alle tijde verantwoordelijk voor de medische behandeling.

**Verbeterpunt:** De taakvolwassenheid van het team hoe we zaken rapporteren bij bijvoorbeeld MIC-meldingen of het vastleggen van informatie in het zorgplan is laag. We willen werken aan het aantrekkelijk rapporteren voor naasten die meelesen in systemen. Het komend jaar gaan we hierop samen in gesprek om van elkaar te leren en hoe we samen eenduidig gaan werken.

### 2.2.3. Activiteiten

Twee keer per jaar is er een gezellig samenzijn met alle familieleden en bewoners: de zomer bbq en high tea rond Kerst. Informeel is er bijna dagelijks contact met familie, formeel contact bestaat uit de Multi disciplinaire overleggen en een jaarlijkse evaluatie over hoe zij de zorg voor hun dierbaren ervaren.



*Een gezellige bbq met bewoners, familieleden en naasten*

## 2.3 Verantwoord thuis wonen

Zorg kent verschillende stadia. Wanneer de zorgbehoefte toeneemt, gaat het team, de zorgprofessionals en bewoner samen met naasten in gesprek. Samen afwegingen maken wat nodig is in de situatie om verantwoord op de Wiardi Hoeve te wonen. Dit is maatwerk voor elke bewoner. We koersen op zoveel mogelijk zelfredzaamheid en eigen regie houden.

Met het team en de teamleiding zetten we ons in en zijn we dagdagelijks met aandacht aan de slag om in te spelen op de specifieke behoefte van onze bewoners.

## 2.4 Wonen en welzijn

Zingeving, zinvolle dagbesteding, een schoon en verzorgd lichaam, familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort zijn de 5 thema's uit het Kwaliteitskader.

Samen leveren zij een bijdrage aan optimale levenskwaliteit, welzijn van onze bewoners en hun naasten.

Dit hebben we als bestuur waargenomen op basis van functioneringsgesprekken, observaties tijdens onze aanwezigheid op de werkvloer, contacten met bewoners, naasten, Multi- disciplinaire overleggen, bewonersbesprekingen, overdrachten, rapportages, werkoverleggen en teamoverleg.

#### 2.4.1. Zingeving

Het team verdiept zich in waar een bewoner warm voor loopt. Denk aan activiteiten als: samen schilderen, samen pannenkoeken bakken, de tuin wieden, of zelfs het grasmaaien is een activiteit die een van de bewoners erg prettig vindt. We hebben oog voor zinvolle of betekenisvolle activiteiten. Waar mogelijk maken we maatwerk afspraken, dit is onderdeel van het zorgleefplan van de bewoner.

Bij ons wonen bewoners die de wens hebben om de maaltijd te eindigen met een dankwoord. Het team faciliteert dit, om toebeurt dankt een van de bewoners.

Een verbeterpunt: We willen ons meer verdiepen in de wensen per bewoner op het gebied van de activiteiten die zij wensen. Een aantal voorbeelden:

- Aanbieden van gymnastiek op een aantal momenten per dag/ week.
- Een duo fiets huren en fietsen met de bewoners
- Meer persoonsgerichte activiteiten: 2<sup>e</sup> maal per week komt een professioneel beeldend kunstenaar op locatie. Zij werk reeds met een drietal bewoners. Dit willen we gaan uitbreiden. Hoe kunnen we ander bewoners enthousiasmeren om deel te nemen.
- Meer groepsactiviteiten, denk aan muziek middagen of een muziek quiz.
- De frequentie van de jaarlijkse High Tea met bewoners, het team en naasten van 1 naar 2 brengen. Dit om in een in een ongedwongen sfeer verbinding te leggen en samen plezier te maken

#### 2.4.2. Schoon en verzorgd lichaam

We maken afspraken in het persoonlijk zorg plan van de bewoner m.b.t. ondersteuning bij de dagelijkse verzorging. We verzorgen op verzoek de persoonlijke was van de bewoners. We spelen hierbij in op hun wensen en behoeften.

Wanneer de gezondheidssituatie van de bewoner wijzigt en dit van invloed is de afspraken m.b.t. de persoonlijke verzorging, kijken we per situatie welke aanpassingen wenselijk/ passend zijn. We stellen het zorgleefplan bij. Waar nodig heeft het teamoverleg met zorg specialisten.

#### 2.4.3. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

##### Familie participatie

In het zorgleefplan van de bewoner nemen we op of en welke ondersteuning familie, naasten, mantelzorgers of vrijwilligers bieden. We stimuleren betrokkenheid op welke manier dan ook, dit is vaak helpend in de situatie of helpende in het ziekteproces van de bewoner.

## Inzet vrijwilligers

Op dinsdagen zijn 2 vrijwilligers aanwezig die die zich graag inzetten om de bewoners aandacht te geven en hen zo een mooie dag te bezorgen. Denk aan samen een koffie genieten in de tuin, een fiets of wandel activiteit. Wij kijken ook hier naar wensen en mogelijkheden.

**Verbeterpunt:** in het zorgleefplan ontbreekt het aan informatie over de wensen van een aantal bewoners, dit gaan we aanvullen.

### 2.4.5. Wooncomfort en woongeluk

Onze ambitie is om bewoners in een gastvrije en sfeervolle ambiance te laten wonen. We hebben een professioneel en gemotiveerd team rondom de zorg en verpleging.

Elke bewoners heeft een eigen appartement dat naar wens ingericht is met persoonlijke eigendommen. Bewoners kunnen veilig gebruik maken van onze gemeenschappelijke woonkamer en overige gemeenschappelijke ruimtes.

We stellen met zorg en met behulp van wensen van de bewoners maaltijden samen. Het ontbijt, de lunch en het avondeten nuttigen de bewoners veelal samen.



## 2.5 Veiligheid

In het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg zijn 4 relevante thema's benoemd rondom basisveiligheid:

- Medicatieveiligheid;
- Decubituspreventie;

- Het gemotiveerd gebruiken van vrijheidsbeperkende maatregelen;
- Preventie van acute ziekenhuisopname.

De veiligheid van bewoners is voor ons van groot belang. Er is een aantal keren sprake geweest van vrijheidsbeperkende maatregelen. De incidentenrapportage is reeds opgesteld en verwerkt in onze jaarlijkse preventie rapportage.

#### 2.5.1. Medicatieveiligheid

Alle bewoners hebben een huisarts.

Medicatie is een aandachtsveld van de medewerkers en de teamleiding. Zij richt zich primair op het medicatieproces en de farmacotherapie. Deze zorgmedewerker heeft een relatie met de incidenten VVT-commissie voor wat betreft het melden van medicatiefouten. Jaarlijks wordt er een incidentenrapportage voor de locatie opgesteld, waarbij specifiek aandacht is voor de meest voorkomende medicatie incidenten en een uitvoerige analyse hierop. Bewoners kunnen rekenen op kwaliteit en veiligheid in het dagelijks handelen van de zorgprofessionals.

Verbeterpunt: Het opstellen van de processen

- Medicatie bestellen
- Medicatie wijziging doorvoeren.

#### 2.5.2. Decubituspreventie

Decubituspreventie heeft direct bij aanvang zorg, aandacht van de verzorgenden en persoonlijk begeleider.

Indien er sprake is van een risico op decubitus wordt in samenwerking met behandelaren gekeken wat voor deze specifieke bewoner aan preventie kan worden gedaan ter voorkoming van decubitus. De afspraken die we maken worden vastgelegd in het persoonlijk zorgplan.

De wijze waarop de Wiardi Hoeve uitvoering wil geven aan de prevalentie metingen decubitus wordt in het hoofdstuk leren en verbeteren nader toegelicht.

**Verbeterpunt:** een integrale risicosignalering invullen i.v.m. gezondheidsrisico.

#### 2.5.3. Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Binnen de Wiardi Hoeve worden in de basis geen vrijheidsbeperingen ingezet. Bij een aantal bewoners hebben we in 2023 in het kader van eigen veiligheid, soms vrijheidsbepering nodig gehad. Dit ter voorkoming van een onverantwoorde situatie, denk aan valgevaar.

De teamleiding heeft hierover overleg gehad met de deskundige WZD van Boer en Zorg. Zij keek mee in het dossier en heeft adviezen gegeven aan het team hoe te handelen. Deze adviezen hebben we geheel overgenomen.

- We kijken of maatregelen doelmatig zijn en in verhouding staan tot het doel dat wordt beoogd.
- We streven ernaar om vrijheidsbeperkingen situationeel in te zetten. Wanneer afbouwen mogelijk is zetten we de maatregelen gefaseerd stop.
- Beslissingen en de verantwoordelijkheid om vrijheidsbeperkingen toe te passen worden genomen door de specialist ouderengeneeskunde (tevens WZD-deskundige). Alle relevante informatie en of afwegingen worden vooraf besproken met de EVV-er, de bewoner en/of (wettelijk) vertegenwoordiger, zo mogelijk met paramedici en psycholoog.
- Eventuele vrijheidsbeperkingen worden te allen tijde geregistreerd in het zorgleefplan. Periodiek evalueren we met de specialist ouderengeneeskunde.

**Verbeterpunt:** kennis ontwikkelen met het team mb.t. WZD- regelgeving en toepassing.

#### 2.5.4. Preventie van acute ziekenhuisopname

Bewoners de Wiardi Hoeve mogen rekenen op veilige, adequate en professionele zorg passend bij hun gezondheidssituatie.

Wanneer een nieuwe bewoner bij ons komt wonen bespreekt de betrokken huisarts de zorg met de bewoner en wat de afspraken zijn omtrent reanimeren, en de wensen omtrent medisch handelen.

- Ook bevragen en bespreken we wat de beste plek van behandelen is.
- Door dit bij aanvang van zorg vast te leggen, kan er op een juiste manier geïntervenieerd worden als de gezondheidssituatie van een cliënt acuut wijzigt.
- We handelen conform de hygiëne, infectie- en preventiebeleid (HIP). We zorgen voor hulpmiddelen die bewoners nodig hebben om in hun zorgvraag te voorzien.
- We hebben de beschikking over ondersteunende ICT (laptop, mobiele telefoons, oproepsysteem en SharePoint onze digitale omgeving).
- Ongeplande ziekenhuisopnamen worden bijgehouden het bestuur en teamleiding. Daarbij wordt de reden van de opname opgenomen. De ongeplande ziekenhuisopnames worden altijd met het team besproken. Inzicht in de oorzaken van de opnamen kan leiden tot structurele verbeteringen.

#### 2.5.5. Bekwaam en bevoegd personeel

Het is onze ambitie dat onze medewerkers bevoegd en bekwaam zijn en blijven in hun handelingen. Samen leren en ontwikkelen om ze de kwaliteit naar een hoger volwassenheidsniveau te brengen.

We zien toe op VOG per medewerker. Medewerkers volgen jaarlijks E-learnings, BHV trainingen en BIG-toetsing. De verpleegkundige bereikbaarheidsdienst was geborgd door E. Kempenaar, bestuurder Wiardi Hoeve.

**Verbeterpunt:** We hebben een actie ingezet om een professionele achterwacht in te regelen medio 1 Juli 2024.

**Verbeterpunt:** Functiedifferentiatie aanbrengen in het rooster en inzet ADL opgeleide Helpende.

## 2.6 Leren en verbeteren

Wij hechten waarde om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. Hiervoor bieden we tijd en ruimte. Echter willen we een gedegen opleidingsplan introduceren. Input voor ontwikkeling halen we uit de Popgesprekken met de teamleden.

Per medewerker bekijken we de wensen in relatie tot de wensen van de behoefte van het gehele team en de visie van de Wiardi Hoeve. We faciliteren opleidingen binnen en buiten de eigen organisatie. Voorbeelden zijn coaching van het team, coaching van individuele teamleden en het bestuur, vakinhoudelijke scholing, reflectie en kennis deling tijdens team overleggen.

We nemen deel aan het Lerend netwerk, de kennisuitwisselingsbijeenkomsten binnen Boer & Zorg. Meetings per kwartaal waar ondernemers bijeenkomen om ideeën, ervaringen, vragen uit te wisselen, etc.

**Verbeterpunt:** het aanbod en de locatie van scholing & ontwikkeling bijhouden binnen het vakgebied.

**Verbeterpunt:** we stellen een rapportage op waarin overzicht is dat scholing gevolgd wordt. Zodat wij, de teamleiding de medewerkers stimuleren in hun ontwikkeling en de juiste medewerkers inzetten m.b.t. de zorg aan bewoners.

**Verbeterpunt:** Het ontwikkel pad van het team gestructureerd vastleggen in een opleidingstraject. Een gedragen opleidingstraject ontwikkelen en opstellen met het team. Het team meer betrekken in het waarom van veranderen en verbeteren. Beoogd wordt het team te enthousiasmeren.

## 2.7 Leiderschap, governance en management

### 2.7.1. Leiderschap

De Wiardi Hoeve organiseert de zorg op een manier, dat leidt tot goede zorg. Daarbij stimuleren, enthousiasmeren en coachen en faciliteren wij onze zorgprofessionals om te leren en verbeteren. Wij betrekken hiervoor waar nodig ondersteuning van externe partijen.

### 2.7.2. Governance

Wij zijn aangesloten bij Coöperatie Boer en Zorg, waarbij CBZ-houder is van de WTZI-toekenning en ons controleren op kwaliteit en Good governance. Wij hanteren de Zorgbrede Governance Code 2022.

### 2.7.3. Management

De teamleiding en/of de bestuursleden zijn frequent aanwezig en zien toe dat de onderwerpen van dit kwaliteitsverslag in praktijk worden gebracht en nemen maatregelen als dit onverhoopt nodig is.

**Verbeterpunt:** Het zorgconcept implementeren zodat het breed gedragen wordt.

### 2.7.4. Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken binnen Zorgrésidence de Wiardi Hoeve. De Raad van Toezicht onderkent het belang van al hetgeen beschreven is in dit verslag. Daarnaast voorziet de Raad van Toezicht de directie gevraagd en ongevraagd advies.

#### Terugblik door de Raad van Toezicht over 2023

2023 is een erg bewogen jaar geweest voor de Wiardi Hoeve. Wiardi Hoeve had een kwalitatieve groeistuip in de vorm van een crisis tussen de twee initiatiefnemers. Dit heeft veel impact gehad op het vormgeven van het beleid en de operationele inzet van medewerkers. Ook heeft het geleid tot een sterke interne focus. Coaching is ingezet om beide bestuurders weer dichter bij elkaar te brengen. Dit is in 2023 niet gelukt.

2023 zien wij als een leerjaar voor de organisatie. De visie is steeds operationeler vertaald, het medewerker profiel is steeds duidelijker geworden en het belang van samenwerking is nogmaals aangetoond. Samenwerking extern, waarin met andere organisaties gewerkt en geleerd wordt. Ook de interne samenwerking tussen de verschillende functieniveaus heeft de aandacht nodig. Hierin ligt nog het nodige verbeterpotentieel. Doel is om dit in 2024 te verbeteren.

## 2.8 Gebruik van informatie Concept

Organisaties die langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie bieden dienen in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid vanaf verslagjaar 2020 minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score (NPS) score van de eigen organisatie aan te leveren.

Hiervoor mogen wij ook de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland gebruiken.

### 2.8.1. Familiecommissie

Zorgrésidence de Wiardi Hoeve hecht aan de rol van familieleden. Familieleden geven aan dat de lijnen binnen de organisatie kort en helder zijn en het bestuur en medewerkers laagdrempelig benaderbaar. Frequent bij elkaar komen heeft geen meerwaarde voor hen. We organiseren jaarlijks een zomer barbecue en rond de kerstdagen een high tea waarin we gezamenlijk terug en vooruit kijken. Daarnaast is er jaarlijks een evaluatie over de kwaliteit van zorg, wonen en welzijn. Tips en tops worden gegeven en zo nodig doorgevoerd.



## 2.8.2. Klanttevredenheid en feedback

We vragen jaarlijks aan bewoners en/of hun familie hoe zij onze zorg ervaren. Hiervoor zetten we de NPS in. Net Promoter Score, oftewel 'NPS', is een manier om de klanttevredenheid te meten. Klanten vullen een eenvoudige enquête in, waarna hun antwoorden via een formule worden omgezet in één totaalscore. Deze score kan vervolgens als benchmark worden gebruikt.

Onze NPS-score werd gemeten met een enquête met vragen en gerapporteerd met een getal variërend van -10 tot +10, waarbij een hoge score wenselijk is.

### Rapportage uitkomsten

#### Net Promoter Score metingen 2023

Aantal ingevulde evaluaties :	3
NPS score 2023	8,3
<b>Hier voel ik mij thuis</b>	7,4
Ik voel mij veilig en geborgen	7,3
Ik vind het hier schoon en gezellig	7,7
Ik vind de sfeer fijn	7,3
<b>Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis</b>	8,3
Mijn naasten worden gastvrij ontvangen	8,3
Mijn naasten worden gezien en gehoord	8,3
Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht	8,3
<b>Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden</b>	7,6
Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan	7,7
Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven	7,3
Ik word gezien en respectvol aangesproken	7,7
<b>Ik krijg passende zorg en ondersteuning</b>	8
Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden	8
Ik word op een prettige manier ondersteund	8
Mijn behoeften en wensen zijn bekend	8
<b>Ik eet en drink naar wens</b>	8,3
Mijn eten is smakelijk en verzorgd	8,3
Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom	8,3
Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid	8,3
<b>Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn</b>	8
Mijn welzijn staat voorop	8

Mijn wensen staan centraal	8
Ik krijg oprechte aandacht	8
<b>Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn</b>	8,1
Ik word persoonlijk benaderd	8,3
Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend	8
Mijn afspraken worden nagekomen	8
<b>Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw</b>	8,1
Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht	8
Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten	8
Ik krijg structuur, rust en regelmaat	8,3
<b>De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij</b>	8,1
Ik en mijn naasten maken ons geen zorgen en zijn gerust	8,3
De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's	8,3
Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid	7,7
<b>De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier</b>	7,4
Ik ervaar de organisatie als transparant en aanspreekbaar	7,3
Ik ervaar werkplezier bij de medewerkers	7,3
Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied	7,7

### 2.8.3. Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Met een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) verzamelen we belangrijke inzichten en ervaringen van medewerkers.

**Verbeterpunt:** Het medewerkerstevredenheidsonderzoek 2023 is bij enkele medewerkers niet bekend en door enkele medewerkers niet ingevuld. De uitkomst is hierdoor vertekend en niet opgenomen in dit verslag.

### 2.8.4. Rapport van ministerie van VWS

Naar aanleiding van het rapport zijn een aantal punten opgepakt:

- Professionalisering van zorgprotocollen is ingezet o.b.v. rapport van VWS. De implementatie hiervan kent nog de nodige uitdagingen;
- Voor 2024 is gezocht naar een teamleider van VPK niveau 6;
- De medicatie richtlijnen zijn verscherpt
- De MIC meldingen zijn aangescherpt

