

Kwaliteitsjaarverslag 2023



Locaties:

- Zorghuis De Huiskamer, Denekamp
- Zorghuis Scholtenhagen, Haaksbergen
- Zorghuis Huize Scherpenzeel, Goor

Zorghuis Twente levert sinds 1-1-2022 alle zorgproducten uitsluitend via de Coöperatie Boer en Zorg.



APRIL 2024

www.zorghuistwente.nl

Voorwoord

Dit verslag beschrijft wat wij hebben ondernomen in 2023 op het gebied van veiligheid, client- en medewerkerstevredenheid en leren en werken aan kwaliteit. Het kwaliteitsverslag is een verantwoording van het kwaliteitsplan 2022.

In het afgelopen jaar heeft Zorghuis Twente een belangrijke transitie doorgemaakt: de implementatie van ONS-Nedap. Dit was een bewuste stap om onze dienstverlening te verfijnen en onze processen efficiënter te maken. Het was geen eenvoudige taak, maar dankzij de inzet van ons team is de overgang succesvol verlopen.

Het nieuwe systeem biedt ons de mogelijkheid om onze zorgdossiers preciezer en toegankelijker te maken. Dit is niet alleen een verbetering voor ons personeel, maar vooral voor de mensen die wij verzorgen en hun naasten. Ook hebben we nu een sterkere basis voor onze communicatie en kunnen we onze verantwoordelijkheden tegenover CBZ beter nakomen.

Ik wil onze medewerkers bedanken voor hun flexibiliteit en harde werk tijdens deze periode. Hun inzet is de reden dat we ondanks veranderingen het welzijn van onze bewoners altijd voorop hebben kunnen stellen. Samenwerken blijft de kern van ons handelen, wat weerspiegeld is in ons logo.

Met deze verbeteringen kijken we vol vertrouwen uit naar de toekomst en de verdere ontwikkeling van onze zorg.

Met vriendelijke groet,

Gert Renes
Bestuurder Zorghuis Twente

Inleiding

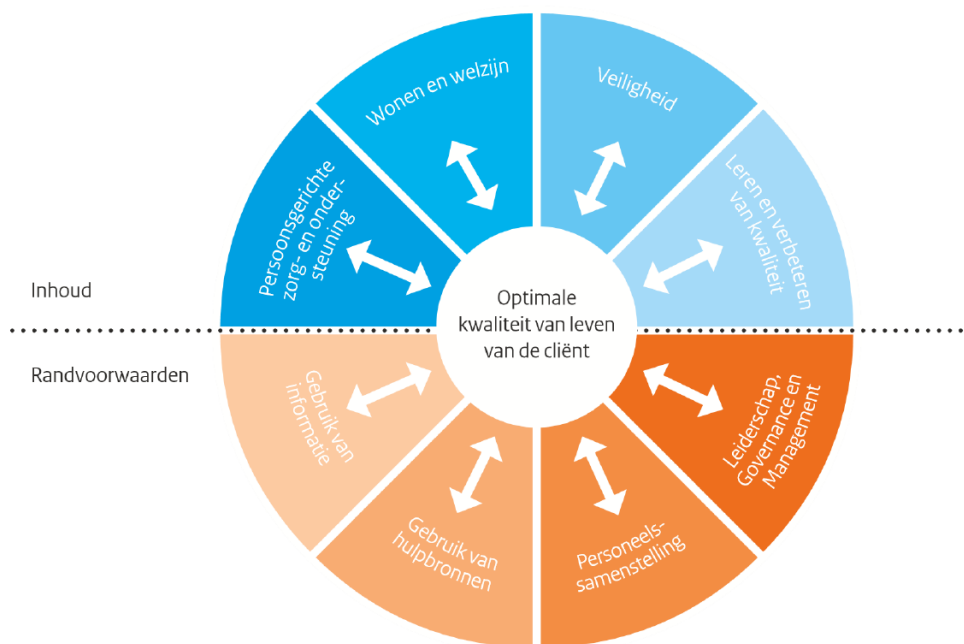
In de Nederlandse verpleeghuizen gewerkt aan 'kwalitatief goede zorg' op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuizen. Dit Kwaliteitskader is ook van toepassing op initiatieven die een alternatief bieden op de reguliere verpleeghuiszorg, wij als Zorghuis Twente zijn er hier één van. Zorghuis Twente biedt 24/7 verpleeghuiszorg waarbij wonen en zorg gescheiden zijn.

Bewoners bij Zorghuis Twente zijn meer dan hun zorgvraag. Zorghuis Twente zorgt voor een veilig, geborgen huis waar mensen met hun toenemende psychische, geriatrische en somatische beperkingen liefdevol worden verzorgd, passend bij het individu, zonder voorbij te gaan aan professionele waarden en voorschriften.

Zorghuis Twente is volledig lid van de Coöperatie Boer en Zorg (CBZ), welke als hoofdaannemer fungeert.

Dit kwaliteitsverslag is openbaar en wordt gepubliceerd op onze website en op de website van CBZ. Hiermee verantwoorden we ons over de voortgang van onze kwaliteitsdoelstellingen.

Dit kwaliteitsverslag is besproken en vastgesteld door de directie in april 2024.



Inhoud	
Voorwoord	2
Inleiding	3
1. Zorgvisie en kernwaarden	5
2. Doelgroep en werkwijze	6
Gedreven om de best mogelijke zorg te bieden:	6
Voldoen aan wettelijke verplichtingen en regelgeving	6
Open(baar)heid	6
3. Personeelssamenstelling	7
4. Beleid	8
5. Persoonsgerichte zorg	8
6. Wonen en welzijn	9
7. Veiligheid	10
Medicatieveiligheid	10
Decubitus en mondzorg	11
Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen	11
8. Kwaliteitsmanagementsysteem	11
Jaarlijks kwaliteitsverslag	12
Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners	12
9. Leiderschap en management	12
10. Gebruik van informatie	13

1. Zorgvisie en kernwaarden

Onze zorgvisie en kernwaarden zijn transparant en op meerdere plaatsen terug te vinden, zoals:

- In het jaarlijkse kwaliteitsplan
- Op de websites: www.zorghuistwente.nl en www.cooperatieboerenzorg.nl
- In het Kwaliteits Management Systeem (KMS); Q-Link, Q-Base, Q-Safe en Performance Manager van Lens Software.
- Externe uitingen; reclame/ Facebook / Instagram



"In het hart van Zorghuis Twente ligt onze toewijding aan het welzijn van onze bewoners, hun families en onze medewerkers. We streven ernaar om een omgeving te bieden waar zorg, ondersteuning en gemeenschapsgevoel centraal staan.

Onze **missie** is om een warme, uitnodigende thuisbasis te creëren waar onze bewoners en hun families zich gekend en gerespecteerd voelen, en waar onze medewerkers met trots en voldoening hun belangrijke werk kunnen doen.

We zetten ons in voor het bieden van persoonlijke en empathische zorg, het ondersteunen van familiebanden en het waarborgen van een professionele en stimulerende werkomgeving. Samen vormen we een gemeenschap waarin iedereen zich gewaardeerd en verbonden voelt."

Onze **visie** is om een omgeving te cultiveren waarin de behoeften en het welzijn van bewoners en hun naasten hand in hand gaan met de professionele ontwikkeling en tevredenheid van ons personeel. We dromen van een toekomst waarin Zorghuis Twente bekendstaat als een thuis waar liefdevolle zorg, sterke familiebanden en medewerkers welzijn de pijlers zijn van onze gemeenschap. Door innovatie, compassie en toewijding willen we een standaard zetten in de zorg die anderen inspireert."

2. Doelgroep en werkwijze

Zorghuis Twente richt zich voornamelijk op ouderen die aan dementie lijden en die niet langer zelfstandig kunnen wonen. Het biedt een betaalbaar alternatief voor opname in een verpleeghuis, met mogelijkheden voor wonen, dagopvang en tijdelijk verblijf.

Tijdens de verslagperiode voldeden we aan de kwaliteit zoals we deze in vier thema's hebben verwoord in het kwaliteitsplan:

Gedreven om de best mogelijke zorg te bieden:

- Kleinschalig: we hebben 3 locaties met in totaal maximaal 60 kamers voor bewoners.
- Persoonlijk geleid: de zorgmanager is onderdeel van het team, waardoor zij regelmatig 'aan het bed staat', hierdoor is zij goed op de hoogte over hoe het met de bewoners gaat, hun medewerkers en de mantelzorgers. De lijnen zijn zo kort.
- Passie, inzet en betrokkenheid van alle medewerkers, hebben we vastgesteld d.m.v. de Medewerker Tevredenheid Onderzoeken (MTO's) en besproken in voortgangsgesprekken;
- De clienttevredenheid hebben we in 2023 gemeten met een door CBZ aangeleverde vragenlijst;
- Onze personeelsbezetting is inzichtelijk en afgestemd op de doelgroep. Onze personeelsbezetting is ruimer dan het landelijk gemiddelde.

Voldoen aan wettelijke verplichtingen en regelgeving

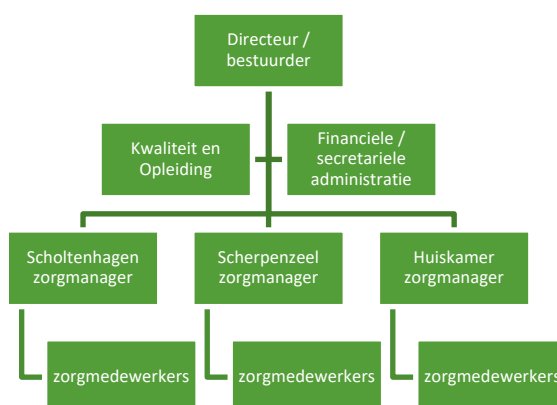
- We voldoen aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, onder andere door middel van ons kwaliteitshandboek, het kwaliteitsplan 2024 en dit kwaliteitsverslag;
- Dit blijkt ook uit het IGJ-rapport (zie: <https://toezichtdocumenten.igj.nl/> naar aanleiding van het inspectiebezoek in maart 2022 in Huize Scherpenzeel;
- Het HKZ certificaat is in juni 2022 afgegeven door DNV.

Open(baar)heid

- Uitkomsten en analyses van het CTO met de (vertegenwoordigers van) bewoners worden verwerkt in dit Kwaliteitsverslag, welke openbaar is op onze website en op die van de Coöperatie Boer en Zorg;
- Uitkomsten en analyses van voortgangsgesprekken onder medewerkers worden verwerkt in dit Kwaliteitsverslag, welke openbaar is op onze website en op die van de Coöperatie Boer en Zorg;
- Met het team, de familieraad, CBZ en contactpersonen worden uitkomsten van bijvoorbeeld audits (HKZ, IGJ) en ontwikkelingen in het beleid actief gedeeld en besproken.

3. Personeelssamenstelling

Zonder voldoende deskundig personeel kan er geen goede zorg geleverd worden. In het verleden hebben wij met relatief weinig moeite altijd nog voldoende personeel kunnen werven. Onze zorgteams zijn in 2023 op sterkte gebleven, enkel in de zomer hebben we incidenteel gebruik gemaakt van externe zorgmedewerker om onze standaard bezetting op peil te kunnen houden. Ook wij ervaren de toenemende krapte op de arbeidsmarkt. In combinatie met een toenemende zorgvraag brengt uitdagingen met zich mee waar wij op in zullen moeten spelen. Het vraagt zowel iets van de kwantiteit (meer “handen aan het bed” nodig) als de kwaliteit (vakinhoudelijke kennis) van medewerkers.



Het gemiddeld aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst was 72 (47,9 FTE). Hiervan had 30,1% een tijdelijke arbeidsovereenkomst. Daarnaast waren er 23 stagiaires en 14 vrijwilligers actief.

Zorgmedewerkers	FTE
Niveau 1	0,00
Niveau 2	12,5
Niveau 3	39,7
Niveau 4	20,7
Niveau 5/6	4,0
Leerlingen	18,8
Niet in loondienst (ZZP)	0,52

Het verzuimpercentage in 2023 was: 19% inclusief zwangerschapsverlof/ziekte. Dit is een toename van 9% t.o.v. het voorgaande jaar.

De instroom van nieuwe medewerkers was 40,3, de uitstroom 41,7%

Per client is 0,96 FTE ingezet.

De in de visie van de directie belangrijke kaders voor “aandacht, aanwezigheid en toezicht”, “specifieke kennis en vaardigheden” en “reflectie, leren en ontwikkelen” hebben we behaald, onder andere door middel van:

- voldoende gekwalificeerd personeel, ook bij intensieve zorgmomenten;

-
- permanente aanwezigheid van personeel met de juiste kennis, vaardigheden en competenties;
 - vaste medewerkers die de bewoners goed kennen;
 - er is een arts (SO-er) bereikbaar en oproepbaar;

Het scholingsplan stellen we per schooljaar vast. Dit is een wijziging ten opzichte van voorgaande jaren welke van kalenderjaren uitging.

In 2023 hebben we de volgende activiteiten ontwikkeld:

- Het scholingsplan 2023 is uitgevoerd, naast de maandelijkse e-learningen heeft de focus vooral gelegen op het training en toetsen van voorbehouden handelingen en de PDCA cyclus (en vastlegging in ONS) binnen de primaire zorg;
- Afdeling Kwaliteit en Opleiding heeft nog nadrukkelijker de leiding genomen voor het optimaliseren van zorgdossiers en de overgang naar ONS;
- Er is aan de hand van een Plan van Aanpak Overgang LableCare-> ONS planmatig gewerkt om alles zo soepel en compleet mogelijk te laten verlopen;
- Er is wederom geparticipeerd in de Sector Plan Plus; subsidies voor opleiding en training;
- Samenwerking met ROC van Twente en Saxion is geïntensiveerd

4. Beleid

In 2023 is o.a. aandacht besteed aan:

- Er is onder leiding van een externe partij een start gemaakt met een familie raad
- voorbereiden tot het installeren van een Ondernemingsraad door een externe partij in 2022 heeft niet tot het installeren van een OR geleid door te weinig animo onder het personeel.
- Alle primaire processen (en administratieve ondersteuning hierin) binnen KMS zijn geactualiseerd.
- Verkennen van mogelijkheden tot het anders inrichten van de beschikbaarheid van een huisarts voor locatie Huize Scherpenzeel in samenwerking met CBZ.

Verbeterpunten worden teruggekoppeld in het team overleg en operationele overleg. Het beleid is vastgelegd in ons KMS.

5. Persoonsgerichte zorg

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg benoemt vier aandachtsgebieden voor persoonsgerichte zorg:

- Compassie: Nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.
- Uniek zijn: Gezien worden in persoonlijke context, eigen identiteit.
- Autonomie: Behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden ook bij zorg in de laatste levensfase.
- Zorgdoelen: Iedere cliënt heeft afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

Bewoners bij Zorghuis Twente zijn meer dan hun zorgvraag. Wij vinden het belangrijk dat onze zorgverleners cliënten écht leren kennen. Hoe zag hun leven eruit voordat ze in het Zorghuis kwamen wonen? Wat heeft hen gevormd tot wie ze zijn? Waar genieten ze van? Hoe is het voor hen om afhankelijk te zijn van zorg?

De overgang naar ONS-Nedap heeft ons in staat gesteld om een dieper niveau van persoonsgerichte zorg te bieden. Door verbeterde functionaliteiten kunnen onze zorgteams nu nog beter communiceren, plannen en reageren op de individuele behoeften van elke cliënt. Deze technologische vooruitgang helpt ons om onze zorg nog meer af te stemmen op de unieke wensen en behoeften van elke bewoner.

Er is vol ingezet op het optimaliseren van het gebruik van ONS en het actualiseren van het zorgdossier. Hiervoor was een Plan van Aanpak opgesteld. Zo zijn alle medewerkers getraind, zijn er online vragenuurtjes gehouden en zijn alle EAV'ers 1op1 door een medewerker van K&O begeleid om het dossier van hun bewoners te perfectioneren. Daarnaast is de agendafunctie – als dagelijkse persoonlijke zorgkaart-in gebruik genomen zodat de continuïteit en coördinatie van zorg nog inzichtelijker geworden zijn. Naasten hebben de mogelijkheid om een account voor Carent aan te vragen. Zij kunnen daarmee meelesen en communiceren in het zorgdossier van hun naaste.

Zorgafspraken worden altijd gemaakt in samenspraak met de bewoner en zijn naasten. Voor elke bewoner wordt minimaal eens per half jaar een evaluatiegesprek aangeboden met zijn of haar vertegenwoordiger en de EAV'er.

6. Wonen en welzijn

Wonen en welzijn bevat volgens het kwaliteitskader verpleeghuiszorg de volgende aandachtsgebieden:

- Zingeving
- Zinnvolle tijdsbesteding
- Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding
- Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
- Wooncomfort: Gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting.

Wij vinden het belangrijk dat al onze bewoners zich thuis voelen bij Zorghuis Twente. In het zorgdossier staan, indien het voor de bewoner een rol speelt, voorkeuren voor wat betreft religie en zingeving vastgelegd. Verschillende van onze bewoners die daar behoefte aan hebben, ontvangen regelmatig bezoek van een pastoraal medewerker.



We bieden onze bewoners een dagstructuur aan met activiteiten die passend zijn bij hun individuele behoeften. De gezamenlijke momenten (maaltijden, koffie, hapje/drankje 's avonds) dragen bij aan het voorkomen van eenzaamheid. Het organiseren en plannen van activiteiten en de werving/inzet van vrijwilligers vallen onder de verantwoordelijkheid van de zorgmanagers. Elke locatie heeft een

activiteiten-jaarplanning, zowel grote (bijv. ballooning, kerstmarkt) als kleine (creatief, spelletjes, wandelen) activiteiten worden hierin vermeld.

Zorghuis Twente heeft eigen kapsters in dienst die op alle locaties werken. Ook is er een samenwerking met een pedicure waar bewoners gebruik van kunnen maken.

Op al onze locaties zijn vrijwilligers betrokken. Zij ondersteunen bijvoorbeeld tijdens koffiemomenten of ondernemen activiteiten met bewoners. Ook doen we hierin een beroep op de mantelzorgers/familieleden. Een deel van de familieleden doet dit op incidentele basis, anderen zijn structureel aanwezig om een bijdrage te leveren. Gemiddeld waren er 11 vrijwilligers.

Er werken op onze locaties gastvrouwen die zich voornamelijk focussen op het verzorgen van de maaltijden en de interieurverzorging. Er wordt dagelijks vers gekookt, waar mogelijk samen met bewoners.



7. Veiligheid

De veiligheid van bewoners vinden wij van groot belang. We hebben in drie thema's vastgesteld wat de kenmerken zijn van veiligheid in Zorghuis De Twente. Deze thema's zijn ontleend aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Medicatieveiligheid

Medicatie wordt in de meeste gevallen voorgeschreven door de huisarts (de hoofdbehandelaar), de specialist ouderengeneeskunde, of, in sommige gevallen een andere betrokken specialist. De apotheek is verantwoordelijk voor het leveren van de medicatie, de zorgmedewerkers van Zorghuis Twente zijn verantwoordelijk voor het beheer, gereedmaken en toedienen van medicatie. Werking van medicatie wordt geëvalueerd door huisarts (of specialist) in samenspraak met de bewoner, zijn naaste, de apotheker en de verpleegkundige/verzorgende-IG van Zorghuis Twente. Tijdens elke dienst is een verpleegkundige of verzorgende-IG aanwezig die verantwoordelijk is voor het delen van de medicatie.

Medicatie wordt zoveel mogelijk geleverd in baxter weekrollen, dit verkleint de kans op medicatiefouten. Sinds maart 2019 wordt gebruik gemaakt van het toedienregistratiesysteem N-care. Hierin kunnen zorgmedewerkers inzien welke medicatie zij op welk moment moeten toedienen en tekenen zij dit ook af. Ook de 'dubbelcheck' voor risicomedicatie is met N-care goed ingericht.

Tussen huisarts, apotheker, verpleegkundige en zorgmanager van Zorghuis Twente vindt jaarlijks de medicatiebeoordeling polyfarmacie plaats. Deze werkwijze, vastgelegd in de richtlijn 'Polyfarmacie bij ouderen' (IGJ) moet voorkomen dat kwetsbare ouderen ongewenste medicatie gebruiken.

Medicatiefouten worden altijd als incidentmelding geregistreerd in het ECD ONS en meegenomen bij de periodieke MIC-evaluaties (Melding Incident Cliënt) zodat we van onze fouten kunnen leren. Er is een jaarlijkse trendanalyse opgesteld.

Decubitus en mondzorg

Bij het opstellen van het zorgplan wordt onder andere de risicoscorelijst ‘huidletsel’ ingevuld, waaronder ook decubitus valt. Elk halfjaar en op het moment dat de situatie van een bewoner verandert, wordt hiervan opnieuw een inschatting gemaakt. Behandeling van bestaand huidletsel vindt plaats in afstemming met de huisarts, in hoog-complexe gevallen kan een gespecialiseerd wondverpleegkundige geconsulteerd worden. Mondzorg is extern geregeld, contacten in 2023 zijn gelegd met een gespecialiseerde ouderen tandartspraktijk, consult kan op locatie, kosten komen voor rekening van de bewoner.

Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen

De drie locaties van Zorghuis Twente kenmerken zich allemaal als “open huis”, er wordt in principe geen onvrijwillige zorg zoals bedoeld door de Wet Zorg en Dwang geleverd. Bij nieuwe opnames wordt dit aspect besproken met de naasten; wij doen ons best te zorgen voor de veiligheid van een bewoner, maar heeft iemand echt de drang om zelf naar buiten te willen, dan mogen we hem niet tegenhouden. Iemand die hierdoor een gevaar voor zichzelf of anderen vormt past niet binnen onze woonvorm.

Bij gedragsproblematiek zoeken we altijd eerst de oplossing in het optimaliseren van omgeving en begeleiding. Hierbij kan een psycholoog en specialist ouderengeneeskunde in consult worden gevraagd. Uitgangspunt bij het inzetten van psychofarmaca, slaapmedicatie of vrijheidsbeperkende maatregelen is altijd het in stand houden of verbeteren van de kwaliteit van leven.

8. Kwaliteitsmanagementsysteem

Voortdurend werken aan het verbeteren van kwaliteit is in de verslagperiode vanuit verschillende invalshoeken gerealiseerd. In overeenstemming met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg beschrijven we elementen die het leren en werken aan kwaliteit in deze verslagperiode hebben bevorderd:

Zorghuis De Twente voldoet aan de eisen die de overheid aan ons stelt;

In 2022 is het HKZ-certificaat behaald

Hiertoe heeft Zorghuis De Twente een KwaliteitsManagementSysteem met Kwaliteitshandboek (Q-link) waarin alle noodzakelijke protocollen, werkinstructies en richtlijnen zijn opgenomen;

Naast Q-Link (handboek) maken ook Q-Base (kwaliteitsregistraties), Q-Safe (risicoanalyse) en Performance Manager onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem. In de Performance Manager worden onze kwaliteitsindicatoren omschreven en geregistreerd.

Jaarlijks kwaliteitsverslag

Jaarlijks wordt een kwaliteitsplan opgesteld waarin de verbeterdoelen voor het nieuwe jaar worden geformuleerd en geconcretiseerd. Het kwaliteitsverslag, een verantwoording over het kwaliteitsplan van het afgelopen jaar en een toelichting op de jaarlijks aangeleverde kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg, wordt ter inzage op de website van Zorghuis Twente en de coöperatie Boer en Zorg geplaatst. Bronnen voor kwaliteitsverbetering zijn bij ons onder meer de input van multidisciplinair betrokkenen (zoals huisarts, ergotherapeut, fysiotherapeut, diëtist, etc.), resultaten uit interne en externe audits, intervisie met andere zorgorganisaties, het lerend netwerk, bewoners en hun familieleden, onze zorgmedewerkers en publicaties via relevante kanalen (bijv. Zorginstituut Nederland, Verenso, Zorg voor Beter, Vilans, Waardigheid en Trots).

Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

- Kort-cyclische feedback, continue reflectie en dialoog worden gestimuleerd en vinden in een open klimaat plaats. Hiervoor worden aanwezigheid en meewerken door teamleider zorg, het teamoverleg en de functioneringsgesprekken voor gebruikt;
- Als zorghuis zijn we sinds enige jaren aangesloten bij het Lerend Netwerk van de coöperatie Boer en Zorg, Waardigheid en Trots, Vilans, Dementie in Twente en GHOR.

9. Leiderschap en management

De directie en het MT hecht aan een duidelijke structuur. Kenmerkend voor het participerend leiderschap is de rol van de zorgmanager, als coördinator is zij een groot gedeelte van haar werkuren actief op de werkvloer. Er is direct contact met bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers.

- De leiding stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle zorgverleners, bewoners, naasten en medewerkers.
- Conform de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ) hebben we een vertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris, klachtenreglement met onafhankelijke klachtencommissie en zijn we aangesloten bij een erkende Geschilleninstantie.

10. Gebruik van informatie

Een van de eisen uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is minimaal een keer per jaar informatie over clientervaringen te verzamelen en te gebruiken voor verbeteringen. Hierbij dient in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid minimaal 1x per jaar informatie over de Net Promotor Score (NPS) per locatie aangeleverd te worden.

Voor 2023 is er naast individuele gesprekken met bewoners en familie vooral gebruik gemaakt van de informatie op Zorgkaart Nederland als het gaat om meten van tevredenheid. De zorgmanagers hebben allemaal toegang tot deze informatie en stimuleren de vertegenwoordigers van bewoners om een aanbeveling te schrijven.

Een clienttevredenheidsonderzoek (CTO) vanuit de coöperatie Boer en Zorg welke verplicht was om te gebruiken is in mei 2023 uitgevoerd. Conclusie: er zijn slechts 18 reacties van de 50 verzoeken tot het invullen van het CTO ontvangen (36%), dit lijkt een te gering respons om valide conclusies te kunnen trekken. Het geeft slechts een tendens van de meest actieve familie leden aan.

Enkele reacties van familieleden welke de enquête niet ingevuld hebben: deze vragen kan ik niet voor mijn moeder/ vader beantwoorden of de vragen vind ik niet relevant.

We hebben in het management overleg besloten in 2024 niet weer gebruik te maken van deze CTO en de mogelijkheden tot het verder ontwikkelen en gebruiken van de Qualidem vragenlijst te onderzoeken. Het CTO rapport is aangeleverd bij CBZ en daar inzichtelijk via de website.

Tenslotte:

- Dit kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk via onze website.
- Jaarlijkse kwaliteitsindicatoren in de Zorg zijn via het DESAN portal aangeleverd.