



## Kwaliteitsverslag verpleeghuiszorg 2023



INHOUDSOPGAVE

Inhoud

Inleiding .....	3
1. Over Holland Zorggroep .....	4
1.1 Missie.....	4
1.2 Visie .....	4
1.3 Kernwaarden .....	4
2. Zorg voor bewoners .....	6
2.1 Persoongerichte zorg.....	6
2.2 Wonen en welzijn.....	6
2.3 Veiligheid.....	7
2.4 Cliëntwaardering .....	7
3. Zorg voor personeel .....	7
3.1 Personeelssamenstelling .....	7
3.2 Medewerkerstevredenheid.....	8
3.3 Samenwerken .....	8
4. Kwaliteit in de organisatie .....	9
4.1 Indicatoren .....	9
4.2 Leren en verbeteren.....	10
4.3 Leiderschap, governance en management .....	11
4.4 Gebruik van informatie .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>

## Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg 2023 van de Holland Zorggroep (HZG). Dit kwaliteitsverslag is opgesteld in samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundigen, directie en kwaliteitsfunctionaris.

Het schrijven van het kwaliteitsverslag is een goed moment om terug te kijken op de stappen die de organisatie heeft gezet op het gebied van kwaliteit. Ook op het niveau van de verschillende locaties is gewerkt aan de verbeterpunten op het gebied van kwaliteit, die kunnen verschillen per locatie. Het verbeteren van en werken aan kwaliteit vraagt om een open houding en constante evaluatie. Uiteindelijk draait ook de kwaliteit om het welzijn van de bewoners en houdt de HZG hun zorg en welzijn steeds voor ogen.

De HZG zorgt intramuraal en extramuraal voor ouderen. De doelstelling is dat bewoners en cliënten mogen zijn wie zij zijn en dat hun unieke geschiedenis en behoeften centraal staan. De HZG ziet de eigen regie van de bewoner als een vanzelfsprekendheid en een onderdeel van deskundigheid. Ze levert zorg waarbij wordt gekeken naar de mens achter het ziektebeeld.

*Directie en kwaliteitsfunctionaris Holland Zorggroep*

## 1. Over Holland Zorggroep

### 1.1 Missie

Holland Zorggroep (HZG) wil zorg bieden waar ouderen een keuze hebben. Dit komt tot uiting in de missie:

*“In ons huis mag iedere bewoner zijn wie hij of zij is. Met zijn eigen unieke geschiedenis en eigen behoeften. Eigen regie van de bewoner zien wij als vanzelfsprekend, als onderdeel van onze deskundigheid.”*

Deze bijzondere maar eigenlijk zo vanzelfsprekende missie kan alleen waargemaakt worden als de bewoner ook oprecht gekend wordt. Dit kan alleen door tijd en aandacht. Dankzij een hogere personele bezetting en de kleinschaligheid van de zorgvilla's, heeft het team van vaste medewerkers ook daadwerkelijk de tijd om aan een persoonlijke relatie te bouwen zodat de bewoner zich echt thuis kan voelen. Ook partner, familie en vrienden zijn hierin heel belangrijk en meer dan welkom in de zorgvilla's om samen met de bewoner “echt thuis” te zijn. Op de locaties is het ook mogelijk om samen te wonen met partner. Ondanks een uiteenlopende zorgbehoefte, kunnen echtparen zo samen oud worden. Naast zorg en wonen is er aandacht voor de hobby's en persoonlijke interesses van de bewoners. Samen met de professionele activiteitenbegeleiders wordt een individueel maatwerkplan opgezet voor een zinvolle en aangename invulling van de dag. HZG kijkt vooral naar de mogelijkheden en richt zich op wat nog wél kan.

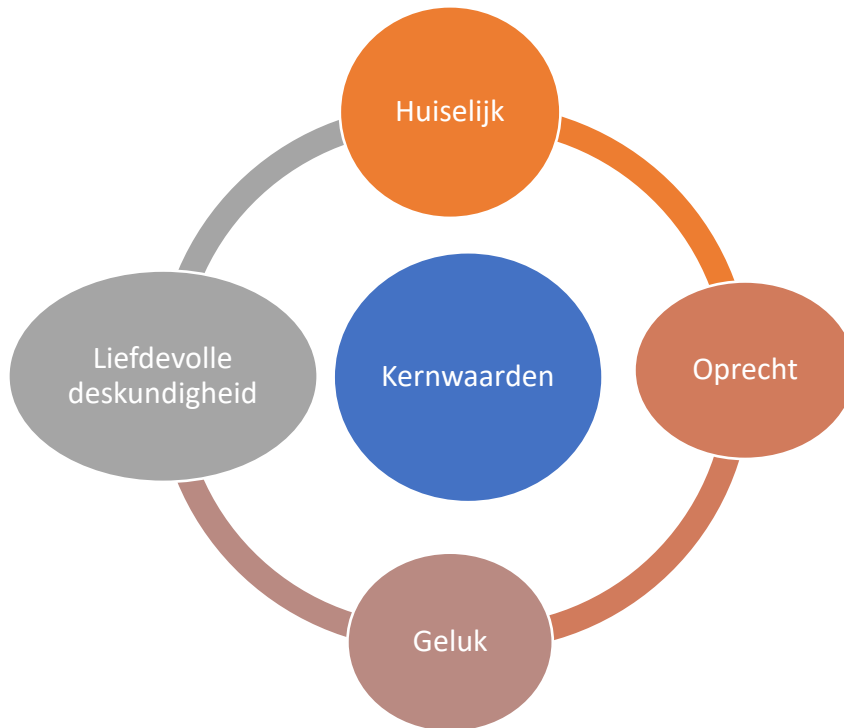
### 1.2 Visie

De visie is nauw verbonden met de missie. Het geeft aan waar HZG voor staat en hoe dat bereikt kan worden:

*“Wij kennen de bewoner, wij weten waar de behoefte van onze bewoner ligt. Door het hebben van tijd en aandacht voor onze bewoner en voor de persoonlijke en deskundige ontwikkeling van onze medewerkers, zorgen wij voor een thuis dat aansluit bij de bewoner.”*

### 1.3 Kernwaarden

Vanuit de visie en missie heeft de HZG vier kernwaarden geformuleerd. Vanuit deze kernwaarden draagt HZG bij aan wat de bewoners nodig hebben.



*Kernwaarde Holland Zorggroep*

### **Geluk**

De omstandigheden die leiden tot een gevoel van gelukkig zijn, verschillen per bewoner en veranderen met de tijd. Door het leren kennen van bewoners zijn zorgprofessionals steeds beter in staat om geluksmomenten te creëren die bijdragen aan geluk van onze bewoners.

### **Liefdevolle deskundigheid**

Medewerkers zijn lief voor de bewoners en voor collega's. Vanuit de compassie en liefde werkt Holland Zorggroep met en voor elkaar. Onlosmakelijk hieraan verbonden is deskundigheid. Medewerkers zijn bekwaam en kundig in hun werk en zijn bereid te blijven ontwikkelen. Holland Zorggroep is gericht op het bieden van goede zorg en dienstverlening en werkt aan verdere verbetering hiervan. Afspraken die HZG maakt, worden nagekomen en dat wordt verwacht van anderen waarmee HZG (samen)werkt.

### **Huiselijk**

Holland Zorggroep werkt in het huis van de bewoners. HZG maakt deel uit van het laatste stukje leven van de bewoners. Voor medewerkers is een dag op een locatie een werkdag, maar voor de bewoners is het hun leven en hun thuis. De locaties van HZG onderscheiden zich daarom door kleinschaligheid en huiselijkheid om zo dicht mogelijk het thuisgevoel te benaderen.

### **Oprecht**

Holland Zorggroep is geïnteresseerd in de bewoners en in de collega's. HZG voelt zich betrokken bij hoe het met een ander gaat en wat HZG voor hem/haar kan betekenen. HZG is open en eerlijk: zeggen waar het op staat, maar wel op een zorgvuldige en opbouwende manier. HZG is loyaal naar zowel de bewoner als de zorgvilla. HZG doet oprecht haar best voor alle bewoners!

## 2. Zorg voor bewoners

### 2.1 Persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg zit in het DNA van HZG, zoals in de missie is vastgelegd: *“In ons huis mag iedere bewoner zijn wie hij of zij is. Met zijn eigen unieke geschiedenis en eigen behoeften. Eigen regie van de bewoner zien wij als vanzelfsprekend, als onderdeel van onze deskundigheid.”*

HZG kijkt naar de persoonlijke behoefte van de bewoner en zorgverleners passen zich hierop aan. In de dagelijkse zorg staat de bewoner altijd centraal en gaat het om zijn/haar behoefte en wensen. Medewerkers geven de bewoner keuzes en passen zich hierop aan. Huiskamermedewerkers zorgen voor een huiselijke sfeer in de huiskamer. Tijdens de maaltijd worden de tafels gezellig gedekt, de pannen op tafel gezet en wordt bewoners gevraagd zelf op te scheppen als dit mogelijk is. De bewoner zelf laten kiezen komt terug in dagelijkse zorg. Zo worden verschillende groenten aangeboden, kunnen bewoners kiezen tussen verschillende koeken bij de koffie en kiezen zij zelf waar zij willen zitten in de huiskamer. Op locaties Viken en Nieuw Boschoord wordt volledig volgens deze werkwijze gehandeld.

Op Edelweiss heeft HZG zich ingezet deze werkwijze volledig te implementeren en daarbij het zorgpersoneel te instrueren. In 2023 ging echter nog veel op de “automatische piloot” in Edelweiss. Zo werd bij het avondeten de warme maaltijd uit pannen op een kar opgeschept. Bewoners kregen geen keuze in hun warme maaltijd. Ook werden bakjes vla vooraf al klaargezet. Door veel gesprekken te voeren met het zorgpersoneel en de gastvrouwen is hard gewerkt om deze werkwijze te veranderen. De tafels worden nu gezellig gedekt, de pannen worden op tafel gezet en bewoners kunnen zelf opscheppen. Daarnaast is er aandacht voor keuzes in de maaltijden, door meerdere groenten aan te bieden en verschillende pakken vla op tafel te zetten. Ook is er meer aandacht voor afwisseling in bijvoorbeeld een koekje bij de koffie in de ochtend en wordt steeds minder eten standaard op dezelfde manier gegeten. Bewoners kunnen zelf kiezen waar zij willen zitten en zich op dat moment prettig voelen. Een vaste tafelindeling is er niet meer. Edelweiss heeft hierin een grote inhaalslag weten te behalen.

### 2.2 Wonen en welzijn

Door de kleinschalige setting en adequate personeelsbezetting op de locaties is er voldoende tijd om de bewoners te (begeleiden bij) wassen en aankleden. Bewoners wordt de ruimte geboden om onder begeleiding zoveel mogelijk zelf te doen op dit gebied. Dit kost weliswaar wat meer tijd dan wanneer het wassen en aankleden volledig wordt overgenomen, maar bewoners worden op deze manier wel gestimuleerd om zo lang en zo veel mogelijk zelfredzaam te zijn.

Naast de dagelijkse zorg, biedt HZG activiteiten aan. Binnen de zorglocaties is een zinvolle daginvulling gericht op drie pijlers:

- dagelijkse huiselijke activiteiten die bewoners thuis gewend zijn te doen, zoals het lezen van de krant, tafelgesprekken, helpen met huishoudelijke taken (koken, was, tuin etc.), spellen, wandelen, fietsen etc.;
- individuele activiteiten: komend uit het individuele activiteitenplan dat onderdeel is van het zorgleefplan;
- groepsactiviteiten: een aantal keren per jaar worden groepsuitjes georganiseerd.

De bewoner kan binnen de locaties zelf invulling geven aan het thema zingeving. HZG heeft geen specifieke geloofsovertuiging. In zorgvilla Nieuw Boschoord en WZC Edelweiss wonen veel bewoners met een christelijke geloofsovertuiging. Hier wordt aandacht aan geschonken bij de maaltijden en op zondagen en feestdagen. Op individueel niveau worden bewoners ondersteund bij het uitvoeren van hun geloofsovertuiging door bijvoorbeeld het wekelijks aanzetten van de kerktelefoon en digitale kerkdiensten. In zorgvilla Viken wordt op individueel niveau aandacht gegeven aan zingeving.

## 2.3 Veiligheid

### **Medicatie**

Op de locaties worden medicatiefouten gemeld in MIC-meldingen. Het zorgpersoneel doet deze melding. MIC-meldingen worden elk kwartaal besproken met kwaliteitsfunctionaris en EVV'ers. Indien het nodig is, worden meldingen ook op het teamoverleg besproken. Op die manier kan iedereen er van leren. Met de komst van digitaal aftekenen via N-care lijkt op locatie Viken het aantal medicatiefouten afgenomen. Medicatie wordt tijdens het MDO met de huisarts besproken. Er wordt dan gekeken of medicatie nog noodzakelijk is en of er eventuele wijzigingen moeten plaatsvinden. In 2023 zijn geen medicatie reviews gedaan. Dit wordt opgepakt in 2024. Alle registraties van MIC-meldingen worden ook gedeeld met BO en directie.

## 2.4 Cliëntwaardering

In totaal hebben 24 bewoners/naasten de vragenlijst voor het Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) in gevuld. Hiervan waren 9 bewoners/naasten van locatie Nieuw Boschoord, 4 van locatie Edelweiss en 11 van locatie Viken. Uit de vragenlijst blijkt dat er in het algemeen goed wordt gescoord op zorg die past bij wensen en behoeften van de bewoner en veelal voelen bewoners zich thuis. Verbetering valt vooral te behalen op het gebied van het communiceren van informatie vanuit de organisatie. Het gaat over beleid, over veranderingen in personeel en de inspraak vanuit de bewoner of naaste om de zorg te verbeteren.

## 3. Zorg voor personeel

### 3.1 Personeelssamenstelling

In 2023 heeft HZG veel energie moeten steken in het rondkrijgen van de roosters en het aanwerven van nieuw personeel, met name op de nieuwe locatie Edelweiss. Daar was sprake van veel personeelsverloop. HZG heeft Toppa ingeschakeld om beelden te maken van de locaties om deze op social media te gebruiken en advertentie te maken om personeel te werven en wordt personeel actief benaderd op social media.

	Viken (fte)	Edelweiss (fte)	Nieuw Boschoord (fte)
Huiskamermedewerker	0,5	2,19	0,30
Huishoudelijk medewerker	0,61	0,48	1,12
Zorghulp niveau 1	0	0,22	0
Helpende niveau 2	2,33	0,97	4,55
Verzorgende IG niveau 3	3,5	2,44	3,88
Verpleegkundige niveau 4		0,88	
Verpleegkundige niveau 5	0,88		0,88
SPW niveau 4	1,11	0,33	1,11

### 3.2 Medewerkerstevredenheid

Medewerkers geven in het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) aan dat zij tevreden zijn en zich bijna allen op hun gemak voelen binnen het team. De medewerkers die de vragenlijst in hebben gevuld hebben voor het grootste deel plezier in hun werk en vinden de werkdruk acceptabel.

Het werken met onbekende uitzendkrachten of ZZP'ers wordt als niet prettig ervaren. Omdat er steeds meer bekende ZZP'ers worden ingezet, wordt de onrust rondom onbekend personeel minder. Dit is een fijne ontwikkeling. Medewerkers zijn positief over samenwerking, de sfeer en het gebruiken van hulpmiddelen. Op het gebied van eenduidige communicatie vanuit beleidsmedewerkers en op het gebied van het vinden van de juiste ondersteunende medewerkers valt nog winst te behalen. Hierin is al verbetering te zien, maar dit kan nog verder ontwikkeld worden. Dat geeft duidelijkheid en ondersteuning op de werkvloer.

Over het algemeen ervaren medewerkers dat er voldoende tijd en aandacht is voor bewoners voor het leveren van passende zorg. Met name het werken in een team dat aangevuld is door onbekende uitzendkrachten en ZZP'ers zorgt voor minder goede persoonsgerichte zorg.

### 3.3 Samenwerken

Bewoners die in zorgvilla Viken en Nieuw Boschoord wonen, hebben hun eigen huisarts binnen de woonplaats. In sommige gevallen kan een bewoner op die manier zijn/haar eigen huisarts behouden. De bewoners van Edelweiss hebben een vaste huisarts die aan de locatie verbonden is. Op elke locatie geldt dat de huisarts de hoofdbehandelaar is van de bewoner. Afhankelijk van de zorgbehoefte van de cliënt worden relevante deskundigen ingeschakeld. Zo is aan elke locatie een Specialist Ouderengeneeskunde (SOG), fysiotherapeut, logopedist en psycholoog verbonden. Minimaal één keer per jaar adviseert HZG overleg met alle betrokkenen in een multidisciplinair overleg (MDO). Elke locatie is verbonden aan een vaste apotheek in de woonplaats. In de regio zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met verschillende zorgorganisaties, zoals Opella, Vitras en Quarijn.

Het lerend netwerk van HZG is op dit moment aan het groeien. Nieuw Boschoord, Viken en Edelweiss maken deel uit van het lerend netwerk door de organisatie binnen HZG. Daarnaast is HZG aangesloten bij Actiz waardoor regelmatig deelgenomen kan worden aan seminars, workshops en is



er ruimte om in gesprek te gaan met collega-zorgondernemers. HZG neemt deel aan netwerkbijeenkomsten in de regio, met onder andere collega-ondernemers of casemanagers dementie. Bij de keuze voor dit lerend netwerk stond het leren en de praktische werkbaarheid centraal.

## 4. Kwaliteit in de organisatie

### 4.1 Indicatoren

In heel 2023 werd uit de zorgdossiers binnen de Holland Zorggroep data verzameld op het gebied van *advanced care planning*, medicatieveiligheid, incontinentie, gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking en aandacht voor eten en drinken. Onderstaand de bijbehorende percentages:

	Uitkomst	Teller	Noemer
<b>Advanced care planning</b>	Percentage cliënten op de afdeling waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier.	Gemiddeld aantal cliënten waarbij beleidsafspraken zijn vastgelegd in het zorgdossier: - Wel of niet reanimeren? - Wel of niet starten of stoppen met levensverlengende behandelingen, zoals antibiotica, bloedproducten en preventieve medicatie? - Wel of geen ziekenhuisopname?	Gemiddeld aantal cliënten op de afdeling.
<i>Viken</i>	100%	12	12
<i>Nieuw Boschoord</i>	100%	13	13
<i>Edelweiss</i>	100%	12	13
	<i>Toelichting: bij alle cliënten zijn afspraken rondom beleid rondom het levenseinde vastgelegd, zoals reanimatie- en ziekenhuisopnamebeleid.</i>		
<b>Bespreken medicatiefouten in het team</b>	Percentage afdelingen waarbij medicatiefouten ten minste eens per kwartaal multidisciplinair besproken worden met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan.	Aantal afdelingen waar - indien er meldingen van medicatiefouten zijn geweest - deze tenminste eens per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling.	Totaal aantal afdelingen waar meldingen van medicatiefouten in 2023 zijn geweest.
<i>Viken</i>	100%	1	1
<i>Nieuw Boschoord</i>	100%	1	1
<i>Edelweiss</i>	100%	1	1
	<i>Toelichting: zorgpersoneel maakt een MIC-melding indien er sprake is van een medicatiefout. Deze MIC-meldingen worden elk kwartaal besproken met de EVV'ers en soms in het teamoverleg. Medicatie wordt ook in een MDO met de huisarts en soms apotheker besproken. Medicatiereviews zijn in 2023 niet gedaan, maar zal in 2024 verder worden opgepakt.</i>		
<b>Incontinentie</b>	Percentage cliënten op de afdeling waarbij een plan voor zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het zorgdossier.	Aantal cliënten waarbij een plan voor zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het zorgdossier.	Gemiddeld aantal cliënten op de locatie.
<i>Viken</i>	100%	12	12
<i>Nieuw Boschoord</i>	100%	13	13
<i>Edelweiss</i>	100%	13	13
	<i>Toelichting: bij bewoners die te maken met incontinentie staat in het zorgplan beschreven welke ondersteuning de bewoners nodig heeft. Als een bewoner niet incontinent is, staat dit in het ADL-plan beschreven.</i>		

<b>Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking</b>	Percentage cliënten op de afdeling waarbij vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen zijn toegepast.	Gemiddeld aantal cliënten op de locatie waarbij is toegepast: - Mechanisch (zoals bedhekken) - Fysiek (zoals iemand met fysieke kracht in bedwang houden) - Farmacologisch - Psychologisch (dwingend spreken) - Elektronisch (alarm of camerabewaking) - Eén-op-één toezicht - In een ruimte afzonderen - Andere maatregel.	Gemiddeld aantal cliënten op de locatie.
<b>Viken</b>	0%	0	12
<b>Nieuw Boschoord</b>	8%	1	13
<b>Edelweiss</b>	8%	1	13
<b>Aandacht voor eten en drinken</b>	Percentage cliënten waarbij voedselvoorkeuren met de cliënt en/of familie van de cliënt is besproken en vastgelegd in het zorgdossier.	Gemiddeld aantal cliënten op de locatie waarbij voedselvoorkeuren in 2021 WEL zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier: - voorkeuren voor bepaald eten en drinken - voorkeuren omtrent het aanbieden van eten en drinken (hoeveelheid, frequentie, vorm) - gewenste hulp bij eten en drinken.	Gemiddeld aantal cliënten op de locatie.
<b>Viken</b>	100%	12	12
<b>Nieuw Boschoord</b>	100%	13	13
<b>Edelweiss</b>	100%	13	13
<i>Toelichting: voor elke bewoner worden voedselvoorkeuren besproken en vastgelegd. HZG heeft ook aandacht voor dagelijkse of wekelijkse keuzes rondom de maaltijden en andere eetmomenten om zoveel mogelijk persoonsgerichte zorg te bieden.</i>			

## 4.2 Leren en verbeteren

In 2023 heeft HZG alle medewerkers aangeboden deel te nemen aan de leeromgeving van REIN. Deze organisatie ondersteunt organisaties en de medewerkers in de ouderenzorg op het gebied van leren en ontwikkelen met als doel het verbeteren van de kwaliteit van de zorg. REIN richt zich op intramurale en/of extramurale zorg die leren en ontwikkelen op een hoger niveau willen brengen. REIN vergroot bewustzijn, talenten, kennis, vaardigheden en werkplezier in de zorg. Met REIN kunnen medewerkers kijken naar persoonlijke leerdoelen en leerbehoefte.

REIN gaat niet alleen maar over verpleegtechnische handelingen, maar ook over feedback geven en ontvangen. Dit is cruciaal om continue zorg te blijven verbeteren. Op de goede manier feedback geven helpt om van elkaar te leren en samen in de spiegel te kijken. Op die manier kunnen medewerkers reflecteren op eigen handelen en gedrag en kunnen nodige actie worden ondernomen.

De medewerkers hebben eigen regie en zijn zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van eigen werk. Dit moeten medewerkers zelf bewaken en verantwoording over kunnen afleggen naar andere medewerkers en de bewoners. Tijdens de loopbaanontwikkelingsgesprekken zal het leerproces naar voren komen.

In 2023 zijn de volgende scholingen gedaan door medewerkers:

Maand	Scholing	Verplicht
<b>Mei</b>	Handhygiëne	<b>Ja</b>
	Dag van de zorg Challenge persoonsgerichte zorg	<b>Nee</b>
<b>Juni-juli</b>	WZD	<b>Ja</b>
<b>Juli</b>	Dag van de samenwerking Teamchallenge	
<b>Oktober</b>	Palliatieve zorg Locatie Zonnewijzer (dagbesteding): Parkinson	<b>Ja</b>
<b>November</b>	10 november dag van de mantelzorg	<b>Nee</b>
<b>December</b>	7 december Dag van de vrijwilliger	<b>Nee</b>

#### 4.3 Leiderschap, governance en management

##### **Interne audits en aandachtsvelders**

Binnen HZG worden op alle locaties interne en externe audits uitgevoerd. Zo vinden interne audits plaats op het gebied van medicatieveiligheid, veilig wonen, persoonsgerichte zorg, woon- en leefsituatie, participatie, mentaal welbevinden, lichamelijk welbevinden, communicatie en informatie, cliëntveiligheid, kwaliteit medewerkers, management en governance, sturen op kwaliteit en bedrijfsresultaten. Externe audits worden gedaan door Prezo.

Bij de interne audits spelen aandachtsvelders een rol. Om de organisatie te professionaliseren willen we dit jaar gaan toewerken naar aandachtsvelders; om hier een begin mee te maken zijn we gaan kijken naar scholingen die verdieping geven aan deze vakgebieden/aandachtsvelden. 2025 zou er mogelijk gekeken kunnen worden naar het echte opleiden van deze aandachtsvelders.

##### **Teamondersteuning**

Binnen HZG zijn twee teamcoaches actief. De teamcoaches ondersteunen de zorgteams op individueel gebied en in teamverband. De teamcoaches passen zich aan in leiderschap op het niveau van het team of de medewerker. De teamcoach speelt een belangrijke rol in het faciliteren van een team. Een goede relatie tussen het team en de coach is van groot belang. Om die reden heeft HZG van een van de coaches afscheid genomen en een nieuwe coach gezocht, die een betere steun aan het team kan bieden.