

Dit jaarverslag over onze drie labels Compartijn, Wonen bij September en Bloemendael blikt terug op 2022. Het jaar stond o.a. in het teken van "Zeggenschap": de stem van de zorgprofessional in de kwaliteitswerkgroepen, de PAR en ZIVO. Daarnaast veel aandacht voor Leefplezier, leren & verbeteren, veilige en verantwoorde zorg (w.o. deskundigheid). Er is gestart met het dashboard Kwaliteit & Veiligheid t.b.v sturing en monitoring op de belangrijkste kwaliteitsindicatoren.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Kwaliteit van zorg

- Het Zorgexpertiseteam (ZET) voor continue ondersteuning van zorgprofessionals in de woonhuizen:
- Alle woonhuizen zijn meerdere malen bezocht;
 - Op basis van de maandelijkse analyse van de zorginhoudelijke indicatoren van elk woonhuis is waar nodig ondersteund door het ZET;
 - Iedere 6 weken ZIVO's voor intercollegiale toetsing en deskundigheidsbevordering;
 - Focus op medicatieveiligheid en incidenten in 2022;
 - Alle woonhuizen zijn voorzien van een passende medicatiekar en/of een volgens de norm ingerichte medicatiekast;
 - In totaal zijn 3.148 incidenten gemeld waarvan:
 - 54% valincidenten, 30% medicatie incidenten en 16% overig (verslikken, vermissing/verdwaald, onbegrepen gedrag etc)
 - Bevoegd & Bekwaam:
 - E-learning: keuze gemaakt voor passende verplichte e-learning voor ieder niveau
 - Toetsen zorgprofessionals: meer verantwoordelijkheid bij de (coördinerend) verpleegkundige
 - WZD: 10 voorlichtingen over WZD aan zorgprofessionals door clientvertrouwenspersoon

Kwaliteitswerkgroepen

- Hulpmiddelen: algemeen beleid hulpmiddelen vastgesteld, inventarisatie hulpmiddelen uitgevoerd;
- E-health: visie geformuleerd o.b.v. visie op arbeidsmarkt, zorg en technologie;
- Veilig Wonen en Werken: interne preventiemedewerker aangesteld voor opvolging acties uit RI&E;
- Medicatieveiligheid: advies t.a.v. medicatiekarren en -kasten, algemeen beleid vastgesteld;
- Infectiepreventie: escapebox infectiepreventie, actualisatie documenten op DMS, opleiding infectiepreventie voor de leden van de werkgroep.

Verantwoorde en veilige zorg

- Actiepunten uit de risicoinventarisatie en -evaluatie 2021 zijn uitgevoerd in 2022;
- Start gemaakt met de zorgcontinuïteitsplannen en contacten met GGD-GHOR organisaties;
- Tijdens interne audits scan gedaan op opslag chemische middelen, keuring van brandblusapparatuur, actualiteit calamiteitenplan, doen van table tops, deskundigheid van BHV-ers: eventuele tekortkomingen worden kortcyclisch gemonitord;
- Oprichting van de organisatiebrede kwaliteitswerkgroep Veilig Wonen en Werken.

Personele samenstelling

Organisatieomvang: Wonen bij September, Compartijn en Bloemendael

- Gemiddeld 908 personeelsleden
- 29,6% van de medewerkers heeft een tijdelijke arbeidsovereenkomst
- 8,8% van de medewerkers is uitzendkracht / personeel niet in loondienst
- Gemiddeld waren 99 stagiaires en 125 vrijwilligers actief in de woonhuizen

Verdeling kwalificatiemix in fte

- Niveau 1 Zorg en Welzijn: 33,8 fte
- Niveau 2 Zorg en Welzijn: 217 fte
- Niveau 3 Zorg en Welzijn: 252 fte
- Niveau 4 Zorg en Welzijn: 58 fte
- Niveau 6 Zorg en Welzijn: 3,9 fte
- Leerlingen: 60,5 fte

Ziekteverzuimpercentage: 10,10%

Instroompercentage: 31%
Doorstroompercentage: 1%
Uitstroompercentage: 23%

Leren en verbeteren

KMS: Meten en Monitoren

- Alle woonhuizen hebben een interne audit gehad: resultaten van de interne audits zijn vertaald naar het kwaliteitsdashboard dat fungeert als sturingsmiddel;
- Met alle locatiemanagers zijn elk kwartaal kwaliteitsgesprekken gevoerd;
- Alle kwaliteitsindicatoren zijn genormeerd;
- Elke indicator is onderverdeeld in subcategorieën met specifieke eisen: na elke interne audit, kwaliteitsgesprek en/of woonhuisbezoek door ZET wordt dashboard bijgewerkt.

Resultaten per kwaliteitsindicator

- Medicatieveiligheid: grotere bekendheid medicatieproces, alle woonhuizen hebben een medicatiekar, gestart met ETDR bij WbS;
- Dossievoering: alle bewonersdossiers zijn getoetst, masterclass dossievoering voor zorgprofessionals opgezet;
- Deskundigheid: verplichte e-learning zijn herzien, voortgang wordt continu gemonitord;
- Voedselveiligheid: bekendheid met hygiëncode, eten en drinken goed afgestemd op bewoners;
- Veilig wonen en werken: Zorgcontinuïteitsplan per locatie, focus op veiligheid woonhuizen en tuin;
- Methodisch werken: zorgprofessionals ondersteund bij Melden en analyseren van incidenten, MDO's, evalueren van zorgplannen

Certificering en waardering

ISO9001:2015: alle woonhuizen zijn ISO gecertificeerd (5 nieuwe woonhuizen toegevoegd aan het certificaat);

Zorgkaart Nederland: Compartijn is 25 x gewaardeerd met een gemiddelde van 9,0; Wonen bij September is 62 keer gewaardeerd met een gemiddelde van 9,2 (Top 10 notering!); Bloemendael heeft 2 waarderingen (9,8 gemiddeld);

Klachten: eind 2022 is de klachtenafhandeling uitbesteed aan CBKZ. WbS: 7 klachten en Compartijn ook 7 klachten. Alles is naar tevredenheid afgehandeld.

Bewoners tevredenheidsonderzoek

Resultaten tevredenheidsonderzoek onder bewoners en verwanten:

Scores	WbS	Compartijn	Bloemendael
Aandacht en vertrouwen	9,5	9,3	9,0
Algemene tevredenheid	8,6	7,8	8,0
Net Promotor Score (NPS)	52	24	13

(NPS meet de loyaliteit door te vragen naar de waarschijnlijkheid de dienst aan te bevelen. Score ligt tussen -100 en + 100).

Stem van de Zorgprofessional

Zeggenschap

Professionele Advies Raad (PAR): advies uitgebracht over

- Rol coördinerend verpleegkundige
- Verplichte e-learning per functie
- Actieplan Zeggenschap: subsidie om zeggenschap en veerkracht te versterken in de organisatie
- Het "Parretje": oorkonde aan collega die het verdient in het zonnetje te staan, voor en door collega zorgprofessionals

Zorginhoudelijk verpleegkundig overleg (ZIVO): onderwerpen

- Dossievoering: dossiers op orde
- Advanced Care Planning: hernieuwde vragenlijst in ONS
- Wet Zorg en Dwang: voorlichtingen voor professionals
- Methodisch werken
- Medicatieveiligheid

Wonen en Welzijn: Leefplezier



- Leefplezier trainingen zijn vernieuwd, sluiten beter aan bij praktijk en geven handvatten om leven van bewoners te verrijken door bij te dragen aan hun Leefplezier;
- Basis voor effectmeting van LP is gelegd: wat brengt het de bewoners en de medewerkers (input voor trainingen en reflectie voor woonhuis);
- Bijna alle teams zijn geschoold in Leefplezier.

Inspectie

IGJ bezoeken

- Begin 2022: IGJ bezoekt onaangekondigd Huize Roosdael, Wonen bij September Stoutenburg en WbS Arnhem;
- Conclusie: op de meeste normen voldoen de locaties (grotendeels) aan de gestelde normen. Op een klein aantal normen voldoen de locaties grotendeels niet aan de normen.

Opvolging:

- Elke bezochte locatie heeft verbeterplan opgesteld dat gedeeld is met de IGJ;
- Voortgang is gemonitord door team Kwaliteit en Veiligheid in de kwaliteitsgesprekken en door de operationeel directeuren;
- Het ZET heeft ondersteund bij de uitvoering van de acties;
- De acties zijn grotendeels uitgevoerd.