



De ZorgZaak



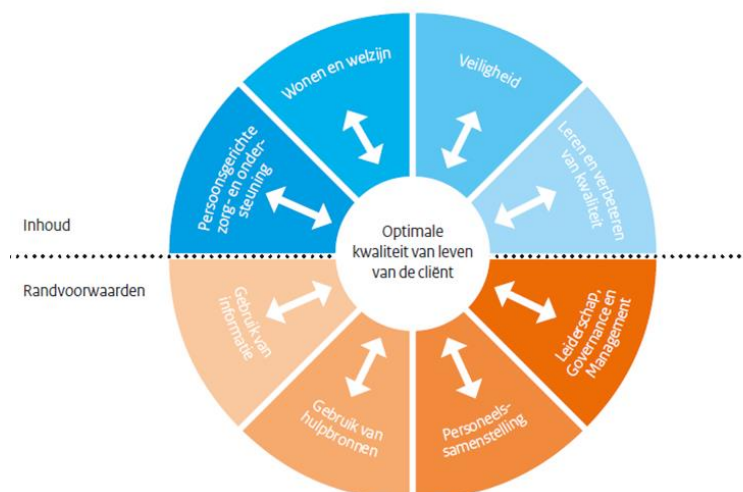
2023

Kwaliteitsverslag

Huize de Eik - ZorgVilla - Kloosterstaete

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
2. Wonen en welzijn	10
3. Veiligheid	16
4. Leren en verbeteren van kwaliteit	19
5. Leiderschap, governance en management	22
6. Personeelssamenstelling	26
7. Gebruik van hulpbronnen	28
8. Gebruik van informatie	30



INLEIDING

De ZorgZaak werkt met het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg totdat het Generiek kompas *Samen werken aan kwaliteit van bestaan* geldig wordt.

De ZorgZaak is een zorgorganisatie, waarbij Huize de Eik in Slagharen, De ZorgVilla in Veenoord en De Kloosterstaete in Hoogeveen ambulante zorg wordt verricht in geclusterde woonvormen. Cliënten huren zelfstandig ruimte van een verhuurder en zij ontvangen zorg van de ZorgZaak. Het kwaliteitsverslag is geschreven aan de hand van een aantal uitgangspunten die bij het ZorgZaak concept centraal staan, namelijk drie pijlers: gastvrijheid (zorg is beleving), gezondheid (integrale benadering door voeding, beweging en welzijn) en gemak (verbetering kwaliteit van leven door domotica). Daarnaast is een pijler toegevoegd: Groei (mogelijkheden om te ontwikkelen voor medewerkers).

Onze visie

Wij maken het verschil

Onze missie is: "*Wij maken het verschil in het leven van mensen!*". Iedere ZorgZaak medewerker is zich hiervan bewust en is hier dagelijks mee bezig.

Op basis van de vier pijlers bieden wij de zorg van de toekomst aan

GEZONDHEID

Iedereen voelt zich beter en is gelukkiger wanneer hij of zij zich fit en gezond voelt. Gezonde voeding zorgt voor gezondheidswinst meer zelfvertrouwen en meer zelfstandigheid. Hetzelfde geldt voor meer bewegen. Vandaar dat aan onze cliënten een veelzijdig gezond- en fitheidsprogramma wordt aangeboden waarin voeding en beweging centraal staan.

GASTVRIJHEID

Iedereen die bij De ZorgZaak werkt draagt gastvrijheid in zijn of haar hart. Met respect voor iedere situatie waar de cliënt zich in bevindt. Met respect voor ieders normen en waarden. Er is een luisterend oor voor iedereen, we staan open voor alle vragen.

GEMAK

Nieuwe technologische ontwikkelingen maken het mogelijk het leven van onze cliënten gemakkelijker te maken. Vandaar dat we bij iedere cliënt onderzoeken of er toepassingen zijn die het leven prettiger kunnen maken en die de zelfstandigheid kunnen bevorderen. En of er een technologische ontwikkeling is, die het verlenen van zorg door de zorgmedewerkers makkelijker of beter maakt.



Fietsen door de straat waar je vroeger woonde

GROEI

Wij hechten veel waarde aan leren en ontwikkelen binnen de ZorgZaak. Om dit mogelijk te maken is er voor de medewerk(st)ers het platform Groei gefaciliteerd. Voor onze medewerkers is het belangrijk dat ze hun kwaliteiten en talenten kunnen ontdekken en benutten, dat ze van elkaar kunnen leren en blijven groeien op zowel professioneel als persoonlijk vlak. We willen dat ze via het platform ontdekken dat leren ook leuk kan zijn.



GROEI

LOCATIES

De ZorgZaak heeft drie locaties die verspreid van elkaar liggen. Twee locaties zijn in Drenthe gevestigd en één in Overijssel. Elke locatie heeft zijn unieke kenmerken.

HUIZE DE EIK



In het voormalig kloosterpand 'De Eik' in Slagharen is een prachtig gelegen monumentaal zorgcentrum gevestigd. In ruime appartementen zijn de bewoners verzekerd van goede zorg in een uitstekende leefomgeving. Huize De Eik staat op een ruim terrein met een parklandschap, pluktuin, moestuin en dierenweide. De zorgverlening in Huize De Eik wordt uitgevoerd door gekwalificeerde zorgverleners van de ZorgZaak met 24/7 uur zorggarantie.

DE ZORGVILLA



In Veenoord (Drenthe) is een villa omgebouwd tot een kleinschalige, particuliere woonzorgvoorziening waar gecombineerde zorg wordt gegeven aan mensen met een somatische en/of psychogeriatrische zorgvraag. De ZorgVilla heeft een ruime tuin met terrassen, pluktuin, moestuin en een kippenverblijf. De ZorgVilla biedt verzorgd wonen aan in combinatie met persoonlijke aandacht. De ZorgVilla is uitgebreid met een tweede woonunit de Kastanje genaamd en ingericht om aan cliënten een comfortabele en stijlvolle woonegelegenheid te bieden met 24/7 uur zorggarantie.

DE KLOOSTERSTAETE



In het centrum van Hoogeveen staat het appartementencomplex Kloosterstaete met tuinterras en een jeu de boules baan. In de Kloosterstaete wordt gecombineerde zorg gegeven aan mensen met een somatische en/of psychogeriatrische zorgvraag. Op deze locatie kunnen cliënten comfortabel en met de zekerheid van goede professionele zorg wonen. In de Kloosterstaete wordt kleinschalig wonen met de zorg van de toekomst aangeboden, waarbij gezondheid, gastvrijheid en gemak centraal staan met 24/7 zorggarantie.

In De Eik, ZorgVilla en Kloosterstaete woonden in 2023 gemiddeld 90 cliënten met een WLZ beschikking, naast een aantal cliënten met een WMO en/of ZVW beschikking.

HOOFDSTUK 1

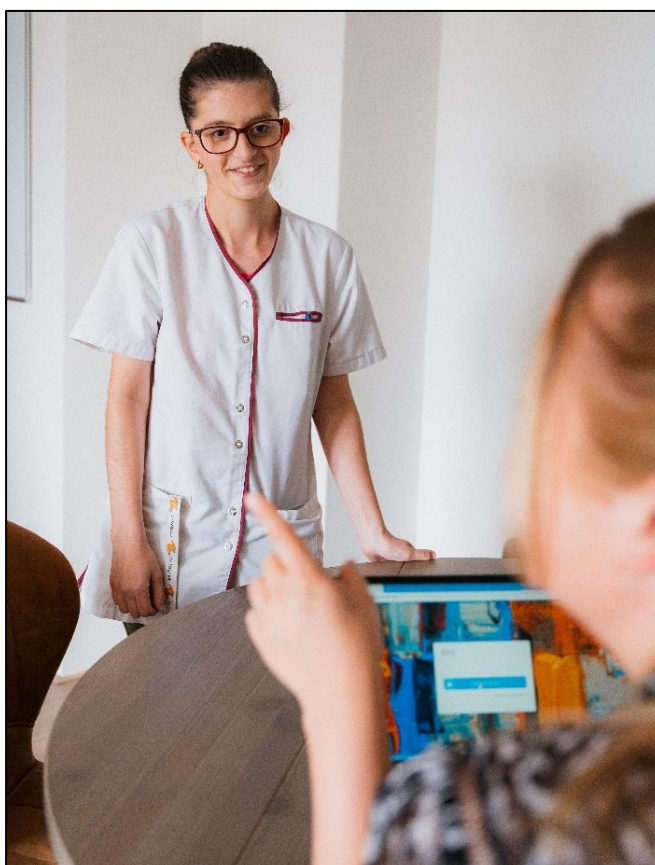
PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

SITUATIE EN ANALYSE

De ZorgZaak geeft aantoonbaar invulling aan de vier thema's compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen door de cliënt centraal te stellen, de cliënt eigen regie te laten houden, zijn/haar wensen te respecteren en de zorgverleners het verschil in het leven van mensen laten maken.

Binnen 24 uur heeft iedere cliënt een voorlopig zorgleefplan met aandacht voor de gesignaleerde behoefte door de wijkverpleegkundige. Het opstellen van het definitieve zorgleefplan, de uitvoering en coördinatie rondom de zorg is de verantwoordelijkheid van de EVV-er (Eerst Verantwoordelijke Verzorgende).

De woonzorglocaties werken met een verpleegkundige die de dagcoördinatie uitvoert; stelt de taakverdeling van de dag op, controleert de dienst op openstaande acties en de opvolging daarvan, denk hierbij aan bloedsuikercurve doorbellen naar de huisarts etc. Samen met de cliënt en/of eerste contactpersoon worden afspraken gemaakt over de zorgbehoefte, aan welke doelen wordt er gewerkt, welke activiteiten kan de cliënt zelf doen om de zelfredzaamheid te vergroten, de wensen ten aanzien van dagactiviteiten en of de mantelzorg.



CONCLUSIE

De ZorgZaak past zoveel mogelijk zorg op maat toe bij de cliënt om zo de client tegemoet te komen in zijn/haar individuele behoeften. Mede door het zelfstandig werken en scholing passend bij hun functie hebben wij gemotiveerde en enthousiaste zorgverleners die de juiste zorg bij onze cliënten verlenen. Meer regie over de uit te voeren werkzaamheden en het rooster dragen daar onder andere aan bij.

WENSEN/PLAN

Om de juiste zorg te kunnen bieden en onze medewerkers up to date te houden heeft de ZorgZaak een gevarieerd scholingsprogramma. Dit zorgt ervoor dat onze medewerkers plezier in het werken in de zorg behoudt.

Scholing en training

- in 2024 geven we een vervolg aan de coaching sessies voor de zorgteams door middel van intervisies en onder begeleiding van een extern bureau.
- De wens is dat een verpleegkundige de HBO V opleiding gaat doen.
- Door subsidie van Zeggenschap en Behoud (vorig jaar Veerkracht vergroten) kunnen we een aantal extra trainingen aanbieden: verdiepingslag communicatie, de methode oplossingsgericht werken voor meer werkplezier en handelingsbereidheid door verdieping ziektebeelden.
- Platform Groei waar de zorgmedewerkers zelf via e-learning een keuze kunnen maken uit meer dan 650 trainingen op zowel zorginhoudelijk- als ook op persoonlijk vlak.
- Training Ergonomisch werken door een fysiotherapeut die op de locatie meekijkt bij de zorg.
- Ook wordt dit jaar de zorgmedewerker weer getoetst om bevoegd en bekwaam te blijven.

GROEI. Groei door kennis naar meer Gezondheid, Gastvrijheid en Gemak.

 <p>Feedback Geven in het Kort Samenwerken & Teamontwikkeling</p> <p style="background-color: #a4c639; color: white; padding: 2px;">Training</p>	 <p>Werkgeluk creëer je zelf! Werk, Carrière & Ontwikkeling</p> <p style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 2px;">Webinar</p>	 <p>Samen werken aan productiviteit Samenwerken & Teamontwikkeling</p> <p style="background-color: #a4c639; color: white; padding: 2px;">We-Learning</p>	 <p>Effectief communiceren in het kort Communicatie & Presentatie</p> <p style="background-color: #a4c639; color: white; padding: 2px;">Training</p>
--	---	---	--

Een voorbeeld van cursussen op platform Groei

HOOFDSTUK 2 WONEN EN WELZIJN

SITUATIE EN ANALYSE

De ZorgZaak biedt haar cliënten een prettige woonomgeving en de zorgmedewerk(st)ers hebben aandacht voor het welzijn van haar cliënten. Zij hebben aandacht voor de levensvragen van de cliënt tijdens de zorg en evaluatie momenten. Daarnaast kan op verzoek van de cliënt begeleiding worden gegeven bij niet specifieke verpleegkundige handelingen. Te denken valt aan psychische problematiek, zoals alcoholverslaving, vereenzaming, etc.

Wanneer de cliënt daar behoefte aan heeft, kan hij/zij deelnemen aan de dagactiviteiten die bij Huize de Eik, ZorgVilla of Kloosterstaete worden georganiseerd. Er is een wisselend programma zoals een bewegingsspel, krant lezen, sjoelen, thema over jaargetijde, spelletjes met de belevingstafel.

Daarnaast is er veel aandacht voor de natuur door het project Grijs groen en gelukkig* van IVN. 1x per maand komt een vrijwilliger een natuurthema behandelen.

Een aantal welzijnsactiviteiten lichten we uit (voor meer welzijnsactiviteiten zie de Facebook pagina's van onze woonzorglocaties):

- In de zomer werden er bij Huize de Eik en de ZorgVilla in de tuin een camping gehouden met tal van leuke activiteiten zoals een cabrio toertocht, barbecue, viswedstrijd. Eén camping had zelfs het landelijk nieuws gehaald met "Marie de oudste campingbaas van Nederland" (102 jaar).
- De ZorgVilla bestond 10 jaar dat werd feestelijk gevierd werd met onder meer mooie herinneringen ophalen met de medewerksters van het eerste uur.
- Kloosterstaete is op pad geweest met de bewoners naar de dierentuin in Nordhorn, hebben de theetuin in Kerkenveld bezocht, zijn naar de Van Gogh expositie in het Drents museum Assen geweest. Een muziekgroep uit Hoogeveen bestaande uit mensen met een beperking hebben opgetreden. De Smederijen en de Historische kring komen regelmatig op bezoek om samen over vroeger te praten. Tot slot heeft de Kloosterstaete samen met de gemeente het grasveld naast de Kloosterstaete beplant met bloemen en struiken om dit tot een mooie tuin om te toveren.
- In de week van de eenzaamheid konden belangstellenden van buitenaf meedoen aan de activiteiten die op het programma stonden van de woonlocaties, zoals wandelen met natuuropdrachten, bewegen voor ouderen, schilderen of gezellig samen koffie drinken.

Een ander welzijnsthema is gezondheid en dat is ook één van de pijlers van de ZorgZaak. Er is veel aandacht voor bewegen. We zijn er van overtuigd dat de kwaliteit van leven als beter wordt ervaren en beoordeeld wanneer lichaam en geest gezond zijn. Niet voor niets is de uitspraak een gezonde geest in een gezond lichaam. Wanneer mensen op een gezonde manier langer actief zijn, zal dat naast meer geluk leiden tot een lagere zorgvraag, minder medicijngebruik en een prettigere omgang met hun omgeving**. De ZorgZaak heeft een Bewegingsagoog in dienst die met de cliënten op de drie locaties een afwisselend bewegingsprogramma uitvoert. De cliënten zijn erg enthousiast als de bewegingsagoog weer op locatie is en hen uitdaagt net een stapje verder te gaan. Daarnaast wordt er regelmatig gewandeld en gefietst (ook met de duofiets).

Er is een damproject “ het Fitter Brein” dat met veel enthousiasme uitgevoerd wordt op de woonzorglocaties. Het damproject is een middel om mentaal fit en scherp te blijven en het is een prachtig spel om met kinderen en ouderen samen te spelen.

Bij Gezondheid hoort ook gezonde voeding. De gastdames/heren van de woonzorglocaties koken dagelijks met verse ingrediënten en afhankelijk van het seizoen wordt er ook met verse groenten en kruiden gekookt uit de tuin.



- *) Onder meer: Manakin Repository *Groen in de ouderenzorg:” verkennend onderzoek naar activiteiten gericht op natuurbeleving bij ouderen”* Diek,Renske; Garssen, Annemarie; Heitman, Mariken; Loon, Marc van; Weijters, Maaïke (2004) Kennispunt Bètawetenschappen
- **) Ouderen die actief zijn en voldoende bewegen hebben een hogere zelfredzaamheid en minder kans op chronische aandoeningen zoals diabetes en osteoporose (Prof. dr. Marijke Hopman-Rock 14-4-2009.)

Een andere pijler van de ZorgZaak is Gastvrijheid.

Om het verschil te maken in het leven van mensen, heeft de ZorgZaak ervoor gekozen het welbevinden van de bewoners te bevorderen door de inzet van gastvrouwen/gastheren. Het gevoel van een warm welkom en dat elke dag weer, in de huiskamer, tijdens de activiteiten en de wandelingen, beweegmomenten en eventueel met behulp van cliënten vers eten koken.

Ook vrijwilligers worden binnen de Zorgzaak meegenomen in de pijler en dragen bij aan de vele facetten van gastvrijheid. Denk hierbij aan ondersteuning bij de koffiemomenten, wandelen, jeu de boules, meehelpen met het bereiden van de verse en gezonde maaltijden, tuinwerkzaamheden en de tafelgesprekken/spelletjes met de aanwezige bewoners.

Er vinden periodiek evaluatiemomenten plaats met bewoners en contactpersonen (familie/mantelzorgers) over de zorg en welbevinden, zoals deze worden ervaren en waar de verbeterpunten liggen.

Ook wordt de familie/mantelzorger betrokken bij de cliënt door de mogelijkheid op afstand te kunnen meelesen met het cliëntdossier (CarenZorgt) indien client hiermee instemt. Hierdoor kunnen zij dagelijks lezen hoe het met hun dierbare gaat en kunnen zij met de zorgverleners (digitaal) communiceren. Deze manier van communiceren wordt door familie/mantelzorger als zeer prettig ervaren. Zo kunnen zij elke dag op de hoogte van het wel en wee van hun dierbare zijn.



Vrijwilligster Priscilla (jong Hoogevener van het jaar) komt wekelijks spelletjes doen

Een derde pijler van de ZorgZaak is Gemak (domotica). De ZorgZaak maakt gebruik van persoonsalarmering (PA). Het systeem kan ook worden gekoppeld aan domotica-oplossingen zoals sensoren indien de client dit wenst. Sensoren worden ingezet om de client te ondersteunen bij zorg. De PA is een spreek-luister verbinding tussen de zorg en de client.

De cliënten hebben, naast de polsarmband of halsketting met de alarmknop, ook een speaker in zijn of haar appartement geïnstalleerd. Wanneer de client op zijn of haar alarmknop drukt, wordt de melding direct doorgegeven op de smartphones van de zorgverleners. Deze kunnen dan direct via de smartphone en de speaker in de kamer van de bewoner contact hebben met de client.

Voor verdere ontwikkelingen neemt de ZorgZaak deel aan het project Anders werken in de zorg waarbij kennis en ervaring over innovatieve technologische hulpmiddelen worden uitgewisseld, uitgetoetst kunnen worden en bij succes worden geïmplementeerd.



Actief bewegen door de Moofie stick

CONCLUSIE

Het werken volgens de pijlers heeft een positieve invloed op het welzijn van de cliënten. In 2023 heeft de Bewegingsagoog weer een afwisselend bewegingsprogramma uitgevoerd waarbij de cliënten enthousiast aan deelnamen. De gastdames organiseerden gevarieerde activiteiten waardoor voor elke client wel meerdere dingen leuk waren om aan deel te nemen.



Verse groente uit de kas bij de ZorgVilla

WENSEN/PLAN

Voor 2024 staat er bij Huize de Eik groot onderhoud op de planning in de vorm van dakreparatie en liftvervanging, zodat het wooncomfort wordt vergroot.

Bij de Zorgvilla zijn ook meerdere onderhoudsprojecten gepland en wordt onderzocht naar de mogelijkheid om de bestaande appartementen op de bovenverdieping te verbouwen en zodoende het wooncomfort te vergroten.

De Kloosterstaete gaat verder met vergroening door verdere tuinontwerp en beplanting.

Voor de pijler Gemak nemen we ook in 2024 deel aan het project Anders werken in de zorg en proberen we innovatieve hulpmiddelen uit. Bij positieve ervaring, worden deze aangeschaft. Bijvoorbeeld de helpsoq uitproberen, een hulpmiddel voor het aantrekken van steunkousen, de Envolve voorleestool en Moofie stick om cliënten tot bewegen aan te zetten.

Zo blijven we continue bezig om het welzijn en de zorg van de cliënten in- en rondom de woonzorglocaties te verhogen.



Belevenistafel om samen spelletjes te doen

HOOFDSTUK 3. VEILIGHEID

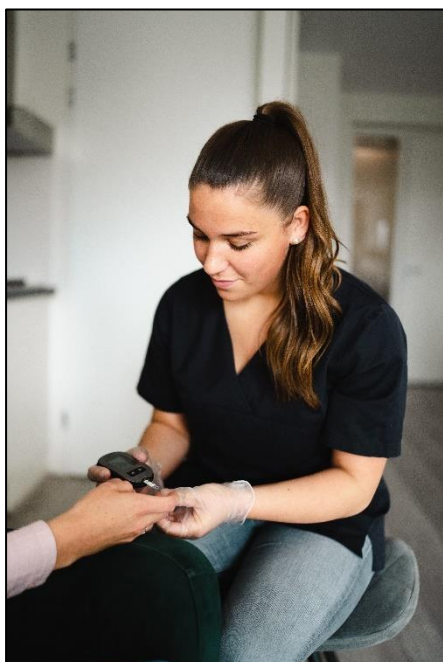
SITUATIE EN ANALYSE

Er is aandacht voor de veiligheid van de cliënten op allerlei gebieden.

Medicatieveiligheid is altijd een belangrijk aandachtspunt. Een onderdeel van het medicatiebeleid is de MIC/MIM commissie. De MIC/MIM commissie is drie keer per jaar bijeen gekomen en heeft de incidenten geanalyseerd. De helft van de incidenten betrof vallen, iets minder dan de helft medicatie, een enkele keer weglopen van client en een paar individuele zaken. De MIC meldingen worden als casus in het teamoverleg van De Eik, ZorgVilla of Kloosterstaete besproken, zo nodig verbetervoorstellen gemaakt en uitgevoerd. De maatregelen die tot verbeteringen leiden zijn clientgericht. Voorbeelden van verbetermaatregelen die dit afgelopen jaar zijn uitgevoerd: advisering vitamine D en uitbreiding meldingsmogelijkheid met Nedap.

We hebben veiligheidskaders voor onbegrepen en ongewenst gedrag (bijvoorbeeld dwalen of agressie) door een client en werken nauw samen met artsen, behandelaar en familie/cliënt om het gedrag verder te analyseren en te kijken naar clientgerichte oplossingen. Er kan hierbij gedacht worden aan bepaalde benaderings- en omgangsadviezen vanuit de SOG-er (Specialist Ouderen Geneeskunde), het inzetten van begeleiding of dagbesteding, het geven van een cursus/klinische les aan medewerkers, zodat zij het gedrag van de client beter leren te begrijpen en hier beter op in kunnen spelen.

Vanuit de MIC/MIM commissie zagen we een toename van verbale en non verbale agressie van cliënten en mondige mantelzorgers naar medewerkers toe. De ZorgZaak heeft vervolgens subsidie Vergroten veerkracht ontvangen en diverse bijeenkomsten voor zowel zorg als begeleiding georganiseerd om de medewerkers vaardigheden te leren om beter met deze situaties om te gaan.



Voor decubituspreventie wordt de client geactiveerd om te bewegen, wordt de voeding eventueel in overleg met een diëtiste aangepast, een wondverpleegkundige ingeschakeld en zo nodig ter preventie gebruik gemaakt van een AD-matras. Daarnaast werken wij aan valpreventie door een risicocheck en werken multidisciplinair samen met de fysiotherapeut, ergotherapeut en huisarts om het valrisico van de client te verkleinen.

De wet Zorg en Dwang is inmiddels een aantal jaren van kracht. Ons streven blijft altijd vrijwillige zorg, dit nemen wij samen op met de client in het zorgleefplan. De ZorgZaak heeft als uitgangspunt Nee, tenzij en heeft in 2023 geen vrijheid beperkende maatregelen toegepast op haar cliënten.

Techniek wordt ingezet voor gemak, comfort en veiligheid. De middelen worden gebruikt als toegevoegde waarde voor onze cliënten indien zij dat wensen. De middelen welke kunnen worden ingezet zijn deurcamera's, centraal bedienbare elektronica en signalerende sensoren, anti-dwaal en detectie. Daarnaast zijn wij bezig met het uitproberen van diverse nieuwe innovatie technologische hulpmiddelen in het kader van het project Anders werken in de zorg.

We hebben uitvoering gegeven aan het plan van aanpak van de RI&E (Risico-Inventarisatie en Evaluatie) dat door een extern bureau was gemaakt. Daarnaast werkt de preventiemedewerkster samen met collega's aan een gezond en veilig werkklimaat binnen de ARBO kaders.

Ten aanzien van voedselveiligheid: er was een nieuwe hygiëncode voor kleinschalig wonen en die is op de drie locaties geïmplementeerd.

IGJ

Op 15 maart 2023 bracht de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een aangekondigd bezoek aan de ZorgZaak en onze woonzorglocatie Huize de Eik om zich een beeld te vormen van de kwaliteit en de veiligheid van de zorg. De inspectie onderzocht of de ZorgZaak de zorg geeft, zoals is voorgeschreven in wetten, professionele standaarden, normen en kwaliteitskaders. Wij zijn trots op het resultaat dat de inspectie constateerde dat de geboden zorg op Huize de Eik (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen.

Vervolgens heeft de Inspectie op 14 november 2023 ook een bezoek gebracht aan De ZorgVilla. Ook over dit resultaat zijn wij super trots, de inspectie concludeerde dat negen van de tien normen voldoen volledig (donker groen) en één norm voldoet grotendeels (groen).

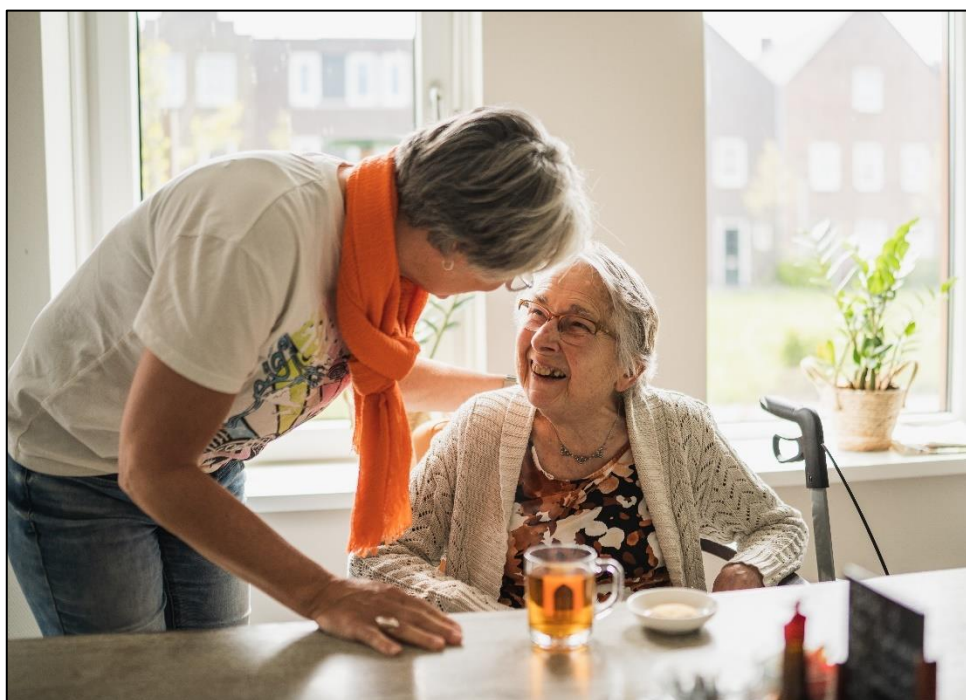
De inspectie heeft volledig vertrouwen in de wijze waarop De ZorgZaak stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg.

CONCLUSIE

Bovengenoemd beleid werkt mee aan preventie van acute ziekenhuis opnames. De inzet van domotica kan gezondheidsschade voorkomen door middel van sensoren en camera's en door domotica kan men beter inspringen op individueel gerichte zorgvragen. Dit is altijd gebaseerd op de wensen van de client. Door weer een update van de RI&E met bijbehorende plan van aanpak, blijft er voor de cliënten een veilige woonomgeving en voor de medewerkers een veilig en gezond werkklimaat.

WENSEN/PLAN

Ook voor 2024 heeft de ZorgZaak subsidie ontvangen voor Zeggenschap en Behoud (in 2023 Veerkracht vergroten). Hierdoor kunnen we een verdiepingsslag maken en bieden we voor zowel zorg als begeleidingsmedewerkers een vervolg communicatietraining, werken met de methode Oplossingsgerichtheid en Handelingsbereidheid om vol vertrouwen goede zorg te geven en voldoende handvatten te hebben om met bepaalde situaties om te gaan.



Goede zorg in een veilige omgeving

Hoofdstuk 4. Leren en verbeteren van kwaliteit

SITUATIE EN ANALYSE

THEMA'S KWALITEITSZORG

In 2023 is er gewerkt aan kwaliteit door middel van commissies op het gebied van zorg. Om hier voldoende aandacht aan te geven, zijn er in vier kernonderwerpen: medicatie, hygiëne, ARBO en Palliatieve zorg. Aandachtvelders van deze commissies volgen scholingen en wonen de commissiebijeenkomsten bij. Ook krijgen zij de ruimte om in de praktijk te kunnen werken aan hun kennisgebied. Daarnaast is er de commissie Domotica om de pijler Gemak verder te implementeren. Maandelijks wordt er in elk teamoverleg een kennisgebied behandeld, zodat dit actief onder de aandacht blijft van alle medewerkers.

MIC meldingen worden besproken in de teams, oorzaken achterhaald en verbeterpunten geformuleerd en uitgevoerd, zodat ook daar een lerende cyclus ontstaat en de kwaliteit verbeterd wordt. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de Prisma methode.

CASUÏSTIEKBESPREKING

Casuïstiekbesprekingen worden gedaan in de teams, al dan niet met ondersteuning van een behandelaar, zoals een psycholoog of specialist ouderen geneeskunde.

KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

De ZorgZaak heeft een kwaliteitsmanagementsysteem en is gecertificeerd volgens ISO 9001: 2015. Zij heeft twee adviseurs Kwaliteit en Beleid die de afdeling Kwaliteit vormen. Zij houden regelmatig interne audits en doen verbetervoorstellen die volgens de PDCA cyclus worden geïmplementeerd. De interne audits zijn onder andere zorgaudits op woonlocaties en dossiercontroles inclusief de zorgleefplannen.



SAMEN LEREN

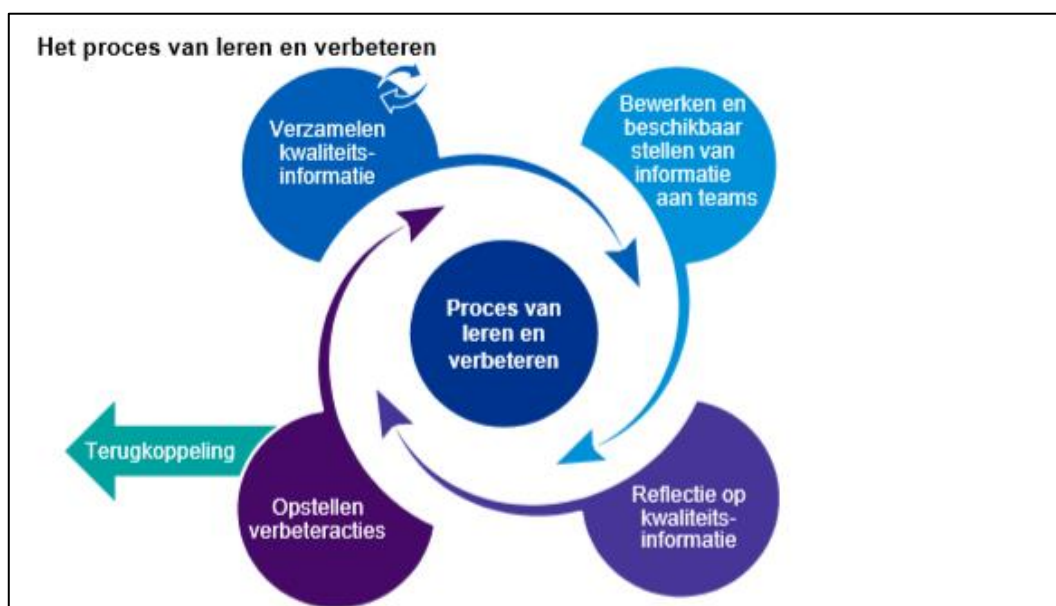
De ZorgZaak heeft een lerend netwerk gevormd met (inmiddels) zestal collega zorginstellingen. Wij kwamen dit jaar drie keer bij elkaar. Tijdens deze overleggen werden kennis en ervaring uitgewisseld over actuele thema's, zoals dagbesteding, wet- en regelgeving, duurzaamheid, kwaliteit van zorg, personeel etc. Tevens zijn er onderling bezoeken bij elkaar gehouden om te leren van elkaar.

Daarnaast is de ZorgZaak lid van het noordelijk kwaliteitsnetwerk bestaande uit een twintigtal zorgorganisaties met kwaliteitsfunctionarissen. Afgelopen jaar zijn er online overleggen geweest en is er veel kennis uitgewisseld, daarnaast vinden er regelmatig mailwisselingen plaats over praktische kwaliteitsvragen. In 2024 zal er naast de online bijeenkomsten een fysieke themabijeenkomst worden georganiseerd door het netwerk. De ZorgZaak participeert in het Bestuurlijk overleg VVT Drenthe.

Voor innovatie is de ZorgZaak lid van het netwerk TZA Drenthe (Technologie & Zorg Academie) en neemt zij deel aan het project Anders Werken in de Zorg.

De ZorgZaak is lid van het netwerk Dementie en van het netwerk Palliatieve zorg.

De Zorgmedewerkers van Huize de Eik, de Zorgvilla en de Kloosterstaete krijgen de gelegenheid om bij elkaar mee te lopen, om kennis op te doen bij een andere locatie en ervaring uit te wisselen. Regelmatig zijn er overleggen tussen de locaties met soortgelijke functies, zoals het coördinatie verpleegkundigen overleg.

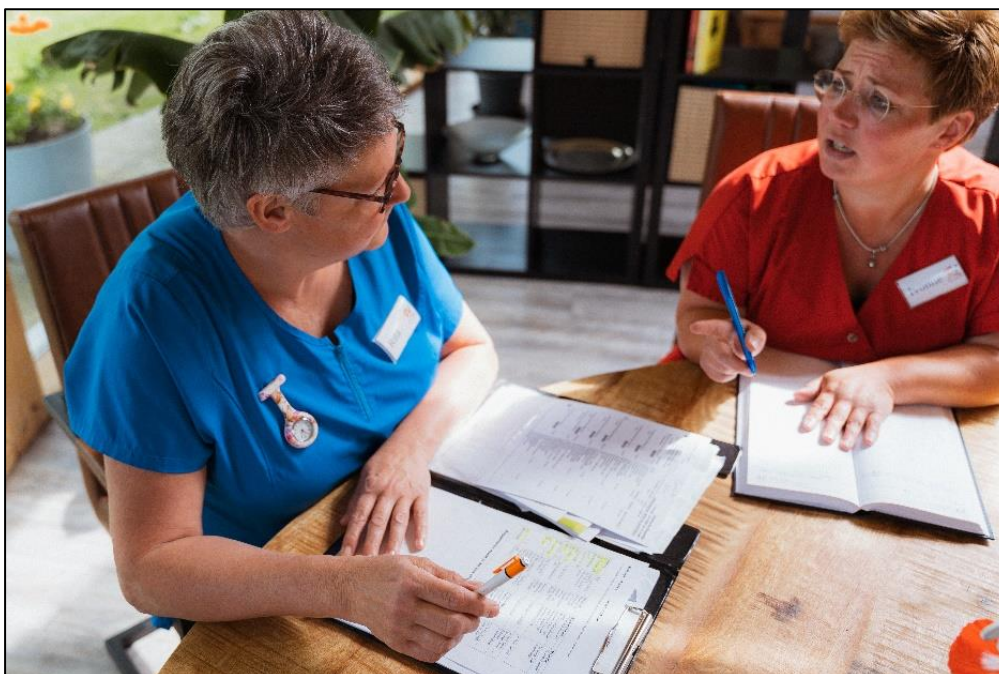


CONCLUSIE

De ZorgZaak werkt aan het leren en verbeteren van kwaliteit door de structuur van beleidsvorming en kwaliteitsborging op diverse aandachtsvelden verder te verbeteren. Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft een achttal thema's aan waar de kwaliteit van zorg voor de cliënt kan worden verbeterd. De ZorgZaak heeft dit vertaald naar een aantal zorg- en randvoorwaardelijke thema's en hiervoor aandachtsvelders aangesteld.

WENSEN/PLAN

Ook in 2024 zal de nodige aandacht worden gegeven aan de diverse kwaliteitsthema's in de commissies. Elke commissie bestaat uit aandachtvelders: dat zijn zorgmedewerkers die zich verdiepen in kwaliteitsthema's. Zij werken ZorgZaak breed en zijn lid van netwerken, zoals het palliatief netwerk en dementie netwerk en op locatie zijn zij inhoudelijk aanspreekpunt voor het kwaliteitsthema. Zij zullen onder meer casuïstiekbespreking en scholing binnen het team organiseren. Verdere implementatie van het kwaliteitssysteem Proware, zodat de medewerkers informatie over beleid, checklists, protocollen ed makkelijk kunnen raadplegen. Deelname innovatieve netwerken zoals TZA Drenthe en Anders werken in de zorg. De lerende cultuur, waarbij kennis wordt gedeeld en men elkaar positieve feedback geeft om hiervan te leren, zal verder worden voortgezet.



Overleg tussen de medewerkers van de ZorgZaak: leren en verbeteren

HOOFDSTUK 5. LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT



Nelly de Jong, bestuurder

SITUATIE EN ANALYSE

LEIDERSCHAP & GOVERNANCE

De ZorgZaak hanteert voor de interne bedrijfsvoering de Governance Code Zorg. De ZorgZaak BV heeft een bestuurder en toezicht door een Raad van Commissarissen. In juli 2023 heeft er een bestuurderswissel plaats gevonden en is sindsdien Nelly de Jong bestuurder a.i.

De door de ZorgZaak geleverde zorg heeft een hoge mate van kwaliteit. Het gaat uiteindelijk om het welzijn van de cliënten en het zorgdragen voor een optimale invulling van de zorgbehoeften van onze cliënten. De bestuurder, de AVA en de Raad van Commissarissen staan garant voor het toepassen van onderstaande leidende principes.

Governancecode Zorg	
1.	Goede zorg
2.	Waarden en normen
3.	Invloed belanghebbenden
4.	Inrichting governance
5.	Goed bestuur
6.	Verantwoord toezicht
7.	Continue ontwikkeling

ONZE PRINCIPES

- De Governancecode weerspiegelt het huidige denken binnen de ZorgZaak: werken vanuit de bedoeling, de achterliggende normen en waarden ten aanzien van besturen staan centraal.
- De Governancecode is voor de ZorgZaak een richtinggevend en levend document om goede zorg te waarborgen en de realisatie van de maatschappelijke doelstelling van de ZorgZaak.
- Werken vanuit vertrouwen, reflectie op het bestuurlijk handelen en het gesprek aangaan over der besturing van en het toezicht op de ZorgZaak: daartoe stimuleert de Governancecode. Dat is ook de basishouding van waaruit de ZorgZaak bestuurd wordt.
- De Governancecode werkt vanuit principes met gedragsregels die niet vrijblijvend zijn maar leidend: via het lidmaatschap van branchevereniging SPOT heeft de ZorgZaak zich mede verplicht tot toepassing en naleving van de Governancecode.
- Het vertrekpunt is dat de wijze van toezichthouden in overeenstemming is met de visie en missie, de kernwaarden en ambitie, cultuur en de besturingsfilosofie van de ZorgZaak. De waarden en normen van de ZorgZaak zijn verankerd in onze visie en vertalen wij dagelijks naar ons handelen.
- Een open aanspreekcultuur wordt in de praktijk ervaren door regelmatig informele gesprekken tussen bestuurder, teamleden en cliënten/verwanten.
- De ZorgZaak is een platte organisatie. De bestuurder en RvC zijn regelmatig aanwezig en zijn ook aanspreekbaar. De RvC heeft buiten aanwezigheid van de bestuurder contact met de professionals.
- De ZorgZaak heeft een (onafhankelijke) klachtenregeling en erkende geschillencommissie voor haar cliënten, dat wordt vermeld in de clientinformatiemap en op de website van de ZorgZaak is gepubliceerd.

MANAGEMENT

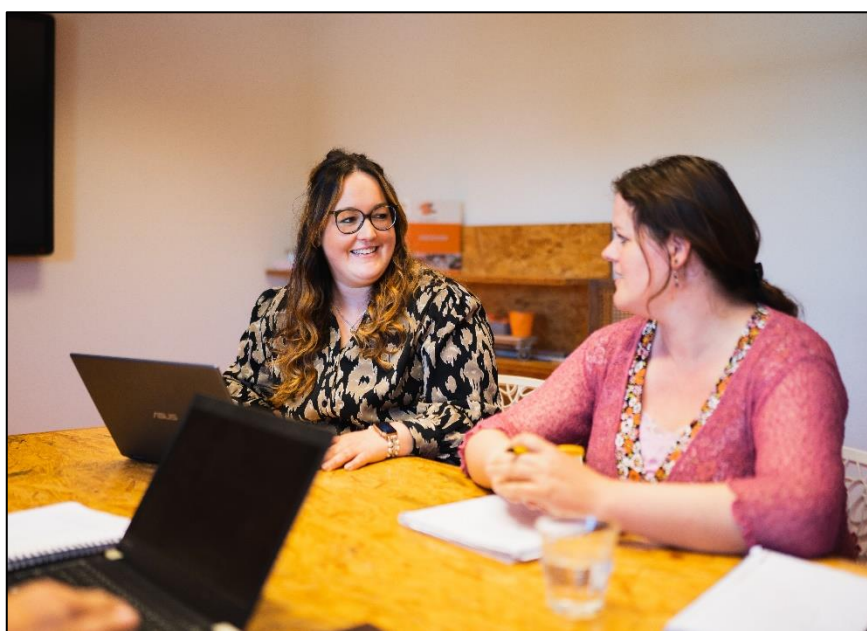
De bestuurder/directeur en het management beschikken over zorginhoudelijke en bedrijfskundige kennis en hebben een ondernemende en innovatieve inslag. Dit uit zich in het voorlopen op het gebied van technologische toepassingen en visie op zorg.

De ZorgZaak hecht belang aan inspraak door medewerkers en cliënten in de vorm van een ondernemingsraad en een cliëntenraad.

De leden van de OR zijn een afspiegeling van de organisatie en hebben frequent overleg met de directie waarbij zij gevraagd en ongevraagd adviezen geven. De OR is op sterkte met vijf leden.

De ZorgZaak luistert aandachtig naar de stem van de cliënten, hiervoor heeft het management regelmatig contact met haar cliënten, familie/mantelzorgers en medewerkers. Om dit proces te bevorderen en te borgen heeft de ZorgZaak een goed werkende en professionele cliëntenraad. In deze onafhankelijke cliëntenraad hebben cliënten en/of familieleden/mantelzorgers zitting. De cliëntenraad kwam afgelopen jaar zes keer bijeen. De cliëntenraad wordt om input gevraagd over externe en interne ontwikkelingen, beleidszaken, kwaliteitsplan, bepalen en meten kwaliteitsindicatoren, specifieke cases, de resultaten van clienttevredenheidsonderzoek, klachten etc. Samen met de cliëntenraad stemt de ZorgZaak de zorg nog beter af op de wensen van de cliënten. De cliëntenraad bezoekt regelmatig de woonzorglocaties en op elke locatie is er een vast contactpersoon van de cliëntenraad. De contactpersoon neemt deel aan het bewonersoverleg van de locatie.

Verder is er bij de ZorgZaak een open cultuur en zijn de lijnen kort, zodat zorgmedewerkers rechtstreeks de locatiemanager kunnen raadplegen/adviseren. De locatiemanager neemt deel aan teamoverleggen en is aanwezig op de locatie waardoor zij weet wat er speelt. Zij kan daardoor snel inspelen op vragen en kan ondersteuning, coaching en adviezen geven.



MT overleg

CONCLUSIE

De ZorgZaak houdt een open cultuur en korte lijnen, waardoor snel ingespeeld wordt op vragen en adviezen van interne en externe stakeholders. De professionele inbreng is geborgd in de vorm van OR, cliëntenraad en de inbreng van de medewerkers. Er is een personeelsvereniging met een gevarieerd aanbod van activiteiten en er wordt jaarlijks een feest voor alle medewerkers georganiseerd. Ondanks de krappe arbeidsmarkt weet de ZorgZaak veelal de vacatures in te vullen. We hebben een mooi divers aanbod van woonlocaties waar een ieder zich thuis kan voelen.

WENSEN/PLAN

Hoe de Raad van Commissarissen van De ZorgZaak toeziet, heeft zij vervat in haar toezichtvisie (te vinden op de website van De ZorgZaak). Wij zien toe op goede besturing van De ZorgZaak, zodat de kwaliteit en continuïteit van de persoonsgerichte zorg, ondersteuning en begeleiding van kwetsbare mensen die De ZorgZaak levert gewaarborgd is. Wij sluiten hierbij aan bij de ontwikkeling die de organisatie doormaakt en de doelen die de organisatie heeft gesteld. We maken keuzes die rekening houden met de context waarin we functioneren en geven de bestuurder ruimte voor een optimaal functioneren. We treden op als haar sparringpartner en komen dichterbij wanneer dit noodzakelijk dan wel statutair verplicht is.

Te allen tijde stellen we de essentie van De ZorgZaak - persoonsgerichte zorg, ondersteuning en begeleiding van zorgbehoevende mensen - centraal in ons handelen. Hierbij beseffen wij dat een gezonde bedrijfsvoering noodzakelijk is om de beloften aan cliënten waar te maken.

In ons toezien zetten wij onze persoonlijke competenties en ervaring in en ervaart elk lid de integrale verantwoordelijkheid die wij als toezichthoudend team met elkaar dragen. Door locatiebezoeken en gesprekken met cliënten en medewerkers staan we in verbinding en verkrijgen we verdiepend inzicht in de vraagstukken die er leven.

HOOFDSTUK 6. PERSONEELSSAMENSTELLING

SITUATIE EN ANALYSE

De personeelssamenstelling van de Eik, ZorgVilla en Kloosterstaete is in kwalitatief en kwantitatief opzicht afgestemd op de zorgvraag. Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten zijn minimaal twee zorgverleners beschikbaar om deze taken te verrichten.

Om de juiste opleidingen en scholingen door het personeel te laten volgen, stagiaires te ondersteunen en het contact met het onderwijs goed te stroomlijnen, heeft de ZorgZaak een coördinator Opleidingen.

De ZorgZaak heeft geïnvesteerd in het opleiden van haar medewerkers voor werkplezier en behoud. Er is voor alle zorgverleners voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. Door middel van het e-learning platform Groei volgen de medewerkers een gevarieerd scholingsprogramma. Daarnaast worden er ook de (driejaarlijks verplichte) praktijklessen gegeven. Deze praktijklessen bestaan uit verpleegtechnische handelingen waarin wij borgen dat de medewerkers bevoegd en bekwaam zijn.

Een aantal zorgassistenten zijn gestart met de opleiding helpende plus. Daarnaast zijn er bij de ZorgZaak een aantal BBL leerling verpleegkundigen en verzorgende IG-ers aan de slag.

Er is landelijk zorgpersoneel tekort. Op de woonlocaties lukt het de ZorgZaak om personeel te werven en te behouden, maar de situatie is soms nijpend door ziekte of vakantie. De ZorgZaak werft nieuwe zorgverleners via social media kanalen en mond-tot-mond reclame door personeel zelf en door zij-instromers te werven en intern op te leiden. Ook neemt de ZorgZaak deel aan arbeidsmarkt festivals. De ZorgZaak is een door SBB erkend leerbedrijf en we leiden zowel jonge mensen als zij-instromers op.

We werken hierbij samen op bestuurlijk niveau met VVT regio Drenthe om als collega organisaties het personeelsvraagstuk gezamenlijk op te lossen. Daarnaast worden de zorgvacatures via Zorgplein Noord opgevuld. Het is fijn te weten dat ook vakantiekrachten hun weg naar onze organisatie weten te vinden. En soms na de vakantie ook als medewerker willen blijven werken naast hun studie.

De ZorgZaak selecteert haar personeel op basis van haar concept Gastvrijheid, Gezondheid, Gemak en Groei zodat zowel cliënt als ook het personeel dit concept aanspreekt. De medewerkers van de ZorgZaak creëren een prettige werksfeer, zijn innovatief en kijken anders tegen het beroep in de zorg aan op de dag van vandaag.



Startfest in Assen een arbeidsmarkt

CONCLUSIE

De personeelssamenstelling voldoet ruim aan de normering, op elke woonlocatie is een HBO verpleegkundige aanwezig. Ondanks knelpunten op de arbeidsmarkt lukt het de ZorgZaak vaak om haar (zorg)vacatures op te vullen. Bij knelpunten wordt een beroep gedaan op inhuur externen met het oog op de continuïteit van zorg.

WENSEN/PLAN

De ZorgZaak biedt aan scholieren een stageplaats bij de Eik, ZorgVilla of Kloosterstaete, zodat ook toekomstige zorgmedewerkers warm lopen voor het mooie en dankbare werk in de zorg. De ZorgZaak promoot o.a. via social media om stage te komen lopen en onderhoudt nauwe contacten met het onderwijs, om voldoende personeel in de toekomst te behouden en neemt deel aan banenmarkten/festivals.

De stagiaires en leerlingen worden komend jaar coachingsvorm "Lekker in je vel" aangeboden, omdat zij tegen praktijkzaken kunnen aanlopen die op school niet zijn behandeld of omdat zij situaties krijgen waar zij niet op voorbereid zijn.

HOOFDSTUK 7. GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

SITUATIE EN ANALYSE

GEBOUWEN

Huize de Eik, de Zorgvilla en de Kloosterstaete zijn kleinschalige woonzorg voorzieningen met elk hun specifieke karakter. Huize De Eik is een voormalig klooster en monumentaal pand. De ZorgVilla is een voormalige villa die is verbouwd en op het terrein zijn nieuwe appartementen gerealiseerd. De Kloosterstaete is een nieuw appartementencomplex dat in 2019 in gebruik is genomen.

ICT

De medewerkers werken met digitale cliëntendossiers die voldoen aan de privacy eisen van AVG. Zij doen dit door middel van smartphones en tablets die beheerd worden door ICT, zodat de privacy en beveiliging gewaarborgd is. In 2023 hebben we diverse projecten op het gebied van technische innovatie en ICT uitgevoerd om processen efficiënter of eenvoudiger te laten verlopen. Het moet immers ook voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk zijn.

FACILITAIRE ZAKEN

De cliënten huren zelf een woonruimte van een verhuurder. In Huize de Eik, de ZorgVilla en de Kloosterstaete worden maaltijden met verse ingrediënten bereid door de gastvrouwen. De groentes komen, indien mogelijk, uit de moestuin van de woonlocaties. Er is huishoudelijke hulp voor het schoonhouden van de woningen en gezamenlijke ruimtes en een technische dienst om de eerste klussen op te lossen.

FINANCIËN EN ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE

Voor financiën kan het jaarverslag geraadpleegd worden op www.jaarverslagenzorg.nl. De administratie wordt verzorgd door de afdeling Financiën van de ZorgZaak op het hoofdkantoor in Hoogeveen.



Onderhoud door facilitaire dienst

CONCLUSIE

De drie woonlocaties bieden ruime kamers met goede faciliteiten in een mooie landelijke - of gezellige stadse omgeving wat bijdraagt aan het welzijn van de cliënt.

WENSEN/PLAN

In 2024 zal in Huize de Eik de lift worden vervangen en het dak geheel worden vervangen. Daarna zal er intern worden verbouwd. De wens is aanwezig om de huiskamer en de appartementen te moderniseren. De huiskamer zal geschilderd en gestuct worden. Voor de kleine appartementen ligt er de wens om deze wat groter te maken met separate slaapkamer. Tevens ligt het plan er vanuit de verhuurder om de kozijnen te vervangen voor kunststof kozijnen met dubbel glas.

HOOFDSTUK 8. GEBRUIK VAN INFORMATIE

SITUATIE EN ANALYSE

Jaarlijks houdt de ZorgZaak een clienttevredenheidsonderzoek onder haar cliënten. Dit wordt gedaan door de cliënten persoonlijk te interviewen om zijn/haar waardering te meten. Gemiddeld gaven de cliënten een 8.

Voor de situaties dat men toch ontevreden is (om welke reden dan ook) heeft de ZorgZaak een klachtencommissie en een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Elke klacht en uiting van ongenoegen wordt serieus genomen en besproken met de cliënt en medewerkers. Van elk feedbackmoment willen we leren.

De ZorgZaak is voor warme afhandeling van klachten. Het aantal klachten was ook dit jaar afgenomen.

CONCLUSIE

De cliënten zijn over het algemeen zeer tevreden, een hoog percentage cliënten beveelt de ZorgZaak aan.

Klachten worden op een persoonlijke manier en volgens de wettelijke klachtenprocedure afgehandeld.

WENSEN/PLAN

Ook in 2024 zal de ZorgZaak weer de clienttevredenheid meten.

Er zal gewerkt worden aan de verbeterpunten uit de onderzoeken om de cliënten tevredenheid te behouden en te vergroten.

TOT SLOT

Zo hebben wij het verschil gemaakt in het leven van onze mensen in 2023.

Dit zetten wij voort in 2024!

Aansprakelijkheid

De ZorgZaak besteedt de uiterste zorg aan de betrouwbaarheid en actualiteit van de gegevens in dit kwaliteitsverslag. Onjuistheden en onvolledigheden in de getoonde gegevens kunnen echter voorkomen. De ZorgZaak wijst iedere vorm van aansprakelijkheid van de onvolkomenheden danwel onjuistheden in het kwaliteitsverslag weergegeven informatie.