

Kwaliteitsverslag 2022

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg



02-05-2023

Michael Hamers & Hannelore Hamers-Roesink

Dit kwaliteitsverslag is voor locatie Sittard en Margraten

Inhoudsopgave

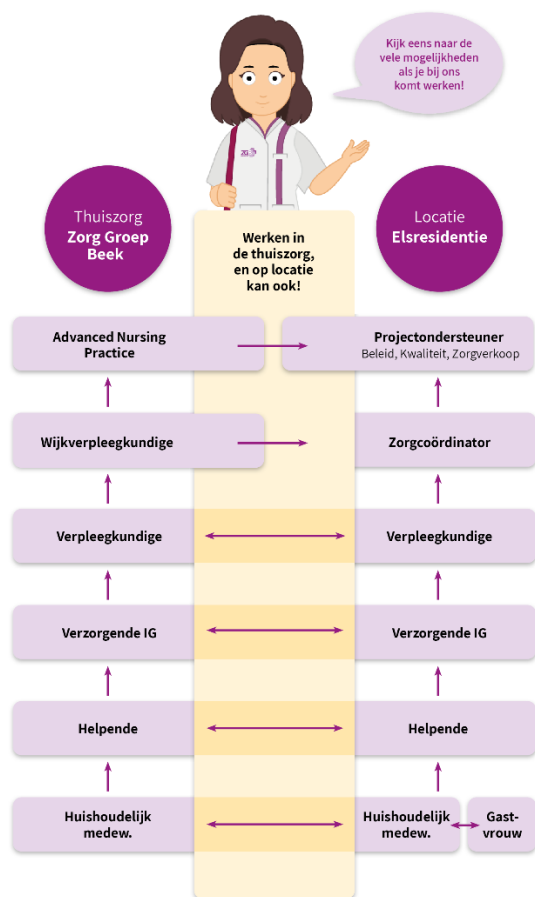
1. Profiel	3
2. Samenvatting kwaliteitsontwikkelingen 2022.....	5
3. Persoonsgerichte zorg	8
4. Wonen en welzijn	10
5. Veiligheid	13
6. Leren en verbeteren van kwaliteit	16
7. Leiderschap, governance en management	18
8. Personeelssamenstelling	19
9. Gebruik van hulpmiddelen	22
10. Gebruik van informatie	23
11. Afkortingen	25
12. Afsluiting	25

1. Profiel

Jaarlijks brengt Zorg Groep Beek een kwaliteitsverslag uit waarin beschreven wordt op welke wijze in 2022 invulling is gegeven aan de thema's zoals deze zijn opgenomen in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste kenmerken van Zorg Groep Beek benoemd.

Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

De missie van Zorg Groep Beek is: Alles wat we doen, doen we met Zorg! Wij staan voor respectvolle, persoonlijke en integere zorg. Onze visie is een belangrijke bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven voor zorgbehoevenden in de regio Beek, Stein, Sittard, Margraten en omstreken voor zowel Wlz, Zvw, Wmo, Pgb en particuliere zorg. Wij vinden het belangrijk dat de zorg die wij verlenen persoonsvolgend is, waarbij onze cliënt en professionele zorgverleners altijd centraal staan. Wij zijn een betrouwbare organisatie die zeer betrokken is bij haar personeel met een persoonlijke en directe aanpak.



Figuur 1: Overzicht functies Zorg Groep Beek

Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling

Onze doelgroep zijn mensen met de ziekte van Alzheimer en andere vormen van dementie. Zij wonen met 16-20 cliënten samen in onze beschermde woonomgevingen: Elsresidentie Sittard of Elsresidentie Margraten op basis van gescheiden wonen en zorg (Vpt of Pgb). De indicaties van onze bewoners variëren tussen VV4, VV5, VV6 of VV7. Hoeveel mensen welke indicatie hebben staat hieronder in tabel 1 vermeld. In tabel 2 wordt de leeftijdsverdeling van onze bewoners weergegeven.

Type zorgverlening

Wij leveren in de Elsresidenties Sittard en Margraten VPT 4, VPT 5, VPT 6 en VPT 7 aan exclusief behandeling, maar wel inclusief dagbesteding voor 16-20 bewoners per locatie. In Sittard hadden wij op 31-12-2022 nog een bewoner met een Pgb, maar we zien dit steeds verder afnemen (in 2018 zes Pgb-cliënten) en sturen gericht op het aanbieden van VPT.

Tabel 1: Indicaties bewoners beide locaties op 31-12-2022

Indicatie	Aantal
VPT VV 4	4
VPT VV 5	26
VPT VV 6	0
VPT VV 7	0
Pgb	1

Tabel 2: Leeftijdverdeling bewoners beide locaties op 31-12-2022

Leeftijdscategorie	Aantal
70-79	4
80-89	18
90-100	9

Aantal locaties

Zorg Groep Beek heeft twee locaties voor gescheiden wonen en zorg: Elsresidentie Sittard en Elsresidentie Margraten. De Elsresidentie Margraten is op 1 november 2018 geopend. Na de opening heeft de directie ongeveer drie maanden in de Elsresidentie Margraten gewoond om extra ondersteuning te bieden aan nieuwe cliënten in samenwerking met de nieuwe collega's. Daarnaast hebben zij diverse werkprocessen rondom het gebouw en facilitaire zaken mee opgestart. Deze manier van opstart biedt een optimale en soepele overgang van een leeg en nieuw kleinschalig woonhuis naar een optimale en prettige leef/woon omgeving voor zowel de bewoners als het zorgteam. Zorg Groep Beek levert de zorg op 24-uurs basis in deze kleinschalige woonomgevingen.

Landelijk/stedelijk van aard

De Elsresidentie Sittard is gelegen aan de stadsrand van Sittard en ligt vlak bij het grote stadspark. De Elsresidentie in Margraten ligt midden in de dorpskern en heeft een landelijke ligging in het heuvelland.

2. Samenvatting kwaliteitsontwikkelingen 2022

- Medewerkerstevredenheid

Gemiddeld genomen scoort Zorg Groep Beek hoger dan de sector (Actiz uitvraag) op verschillende niveaus: Zorgtype (verpleeghuiszorg, wijk, huishoud en administratie) en leeftijd. We stellen vast dat er verbetering mogelijk is m.b.t. de volgende items die voor alle teams relatief lager scoorden:

- Ik kan me ontwikkelen binnen deze organisatie
- Ik weet wat de organisatie in de toekomst anders en beter wil
- In mijn team wordt gesproken over zaken die minder goed zijn gegaan, want daar leert het hele team van

Het laatste item kwam in het MTO van 2020 ook al aan bod als een verbeterpunt. Er is toen bepaald om hier meer aandacht aan te besteden in de PSA trainingen van 2021. We kunnen vanuit huidig MTO concluderen dat dit niet het effect heeft gehad dat we hadden gehoopt en zullen naar aanleiding van dit resultaat activiteiten gaan plannen om in 2023 meer aandacht te besteden aan dit thema. Tot slot kan geconcludeerd worden dat Zorg Groep Beek gemiddeld gezien hoog scoort (> 7.5) op alle items, en gemiddeld gezien ook hoger scoort dan de hele sector op deze items. Dat is een mooi resultaat en bevestigt het harde werk dat leidinggevende, teams en management samen investeren in de organisatie.

- Behoud personeel

In 2022 hebben wij veel nieuwe medewerkers mogen verwelkomen.

Daarnaast krijgt iedere nieuwe medewerker sinds 2022 een inlogcode voor de app Monday om zo het complete inwerktraject online te volgen op een eigen gewenst tijdstip en plek.

- Vitaliteit

2021 heeft ons nogmaals bevestigd hoe belangrijk het is dat we samen investeren in een goede gezondheid, werkplezier en verbinding om op die manier gezond en gelukkig te kunnen blijven werken tot aan je pensioen. Vanaf februari 2022 is daarom gestart met het initiatief: "Zorg Groep Beek Vitaal". In de eerste fase van dit initiatief kreeg iedereen een online vragenlijst toegestuurd die peilt naar fysieke fitheid, mentale fitheid en inzetbaarheid in de huidige functie. Deelname aan deze vragenlijst was niet verplicht en volledig anoniem. Er werden geen individuele antwoorden besproken en geen consequenties gekoppeld aan de resultaten. Wel wilden we graag collega's enthousiasmeren en stimuleren om deel te nemen. We startten dit initiatief op voor alle collega's; hoe meer collega's het invullen, hoe completer het overzicht zal zijn en hoe concreter er invulling gegeven kan worden aan de behoeften voor 2023 en komende jaren.

- Wzd

We hebben in 2022 4 keer een overleg met de Wzd commissie gehad met de zorgverantwoordelijken, kwaliteitsmedewerker en wijkverpleegkundige. Er is regelmatig overleg geweest met de specialist ouderengeneeskunde en proberen we zoveel mogelijk naar alternatieven te kijken. Daarnaast hebben we jaarlijks een evaluatie met de

cliëntvertrouwenspersoon. Deze was in 2022 zeer positief. Zij heeft aangegeven de bezoeksfrequentie te verminderen, daar dit bij andere organisaties harder nodig is.

- De NEN7510 implementatie is opgestart in 2022 waarbij we zijn aangehaakt aan de routekaart van Actiz. Ons doel is uiterlijk Q1 2024 deze werkend te hebben.
- We zijn begonnen met de planning van de verduurzaming/Green Deal zorg. Hier gaan wij in 2023 officieel mee van start.
- Belevingsgerichte zorg
In 2022 zijn wij gestart met het vormgeven van een training om de belevingsgerichte zorg te optimaliseren. Dit hebben wij gevonden in de vorm van Intod'mentia. Dit geeft gezonde mensen 'met behulp van een simulatietraining inzicht in de belevingswereld van iemand met dementie, waarbij in de innovatieve, interactieve simulatieruimte cursisten gedurende een half uur verwarring, onzekerheid, desoriëntatie en andere gevoelens ervaren, die mensen met dementie dagelijks hebben. In de Elsresidentie wordt jaarlijks een dementietraining georganiseerd. In 2023 zal deze gericht worden op een echte dementie experience met ondersteuning van Intod'mentia voor alle medewerkers van de Elsresidenties en de wijkverpleegkundigen.
- SO project
Het project 'gezamenlijke SO in de regio Zuid-Limburg voor KSW-organisaties' is sinds jan. 2020 gestart met drie KSW-zorgorganisaties. Vanuit het White-label model is gezamenlijk de Specialist Ouderengeneeskunde georganiseerd voor KSW-cliënten exclusief behandeling. Inmiddels kent dit project een aanwas van in totaal 8 zorgorganisaties waarbij het niet meer uitmaakt of een cliënt met of zonder behandeling in zorg is. De doelstelling van het project dat er voor elke client met een complexe zorgvraag, ongeacht zijn woonsituatie een beroep gedaan kan worden op een SO is en wordt gerealiseerd. Dit gebeurt op verzoek van een Huisarts (HA) dan wel een Verpleegkundig Specialist (VS) of het zorgteam. Op deze wijze draag dit project bij aan passende *zorg*, waarbij de SO 24/7 bereikbaar is. Door de inzet van de SO is samenwerking tussen (zorg) professionals zorgteam-HA-SO/VS intramuraal en Wijkteam-HA-SO/VS extramuraal ontstaan (zie onderstaand figuur 1).

Wat leidt en al heeft geleid tot een aanbod van zorg voor specifieke en complexe doelgroepen (MGZ/GZSP). Daarnaast ontstaat een leercurve t.a.v. kwaliteit van zorg van de SO/VS onderling (taakherschikking) en t.a.v. HA en Wijkteams. Ook zijn onderlinge relaties tussen zorgorganisaties versterkt waardoor samenwerking op meerdere thema's wordt gerealiseerd.

Kortom: het maakt niet waar de client woont en of deze een indicatie heeft met of zonder BH. De HA is in feite de regievoerder en SO kan ten alle tijden geconsulteerd worden. Voor cliënten met behandeling (woonachtig in zorgorganisaties) is de SO/VS de regievoerder.

Ondanks toename in het aantal cliënten (totaal 378 cl) is de uitbreiding van behandelaren zeer beperkt gebleven. Slechts 0,8 fte VS en 0,33 fte gedragsverpleegkundige (juli 2022). Er

kan gesteld worden dat de toegankelijkheid is gestegen en de kosten zover te overzien ruim binnen beperken blijven.

Inmiddels is gestart met het begeleiden van een VS i.o. door de SO van OGP. De VS i.o. is verbonden aan Zorg Groep Beek en haalt kennis en expertise op in haar netwerk. Dus ook in andere organisaties en andere zorgdomeinen, zoals ZH en/of HA. Vandaaruit is het idee gestart om vanuit het project als aanjager een opleidingscarrousel voor VS/PA in de regio te realiseren. De werkconferentie die hiervoor plaatsvond met verschillende ketenpartners (HA, ZH, VVT-organisaties, BH-diensten) was een eerste stap naar een vervolg.

3. Persoonsgerichte zorg

Dit gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg en dienstverlening. Iemand met een zorg en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen cliënt en zijn naaste(n), zorgverlener en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relatie bepaalt mede de kwaliteit van zorg.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, te weten:

1. *Compassie*: De cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip;
2. *Uniek zijn*: De cliënt wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt;
3. *Autonomie*: Voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase;
4. *Zorgdoelen*: Iedere cliënt heeft vastgelegde afspraken over (en inspraak bij) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

Binnen de Elsresidenties Sittard en Margraten blijft dit een basis die volledig is ingeregeld en mee wordt genomen in ons elektronische cliëntendossier (ECD), genaamd Ecare en de dagelijkse zorg voor onze bewoners.

Tabel 3: Toepassing thema's persoonsgerichte zorg op Zorg Groep Beek

<p>Compassie: Nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip</p>	<p>Bewoner: Kennen de medewerkers mij en mijn verhaal, mijn wensen en behoeften, en mijn zorgen en levensvragen? Is er aandacht voor mijn familie en naasten en de mensen die mij mantelzorg geven?</p> <p>Leg uit: De medewerkers hebben respect voor normen en waarden van de cliënt, naasten en mantelzorgers. Zorgverlener heeft inlevingsvermogen, toont empathie en begrip. De zorgverleners beschikken over de juiste kennis en vaardigheden op het gebied van zorg die geleverd wordt, met name gericht op dementiezorg. Aan de hand van scholingen, trainingen en workshops wordt deze kennis up-to-date gehouden. Vanuit de Elsresidentie worden er levensloopgesprekken gehouden met de mantelzorger. De bedoeling hiervan is om meer informatie over onze bewoner te vergaren op voorhand zodat we beter kunnen inspelen op beleving en "onbegrepen" gedrag.</p>
<p>Uniek zijn: Gezien worden in persoonlijke context, eigen identiteit</p>	<p>Bewoner: Zoeken zorgverleners naar de betekenis van mijn gedrag als ik me niet meer kan uitdrukken? Voel ik mij veilig en thuis? Kan ik mijn eigen gang gaan, ook als ik geen behoefte heb om iets te doen? Kan ik zoveel mogelijk mijn eigen keuzes maken en kan ik zoveel mogelijk mijn leefstijl voortzetten?</p>

	<p>Leg uit:</p> <p>Aan de hand van levensloopgesprekken gaan we in op de persoon zelf. Niet alle bewoners kunnen door hun fase in de dementie nog aangeven wat zij prettig vinden of niet. Daar komen de zorgverleners achter door een bewoner te observeren en de aandacht, vertrouwen en veiligheid te geven die de bewoner nodig heeft. We proberen dit toe te passen in de vele fases van de dementie. We blijven in gesprek met familie en mantelzorg en observeren de bewoner in zijn dagelijkse doen en laten.</p>
<p>Autonomie: Behoud van eigen regie over leven en persoonlijke welbevinden, ook bij de laatste levensfase</p>	<p>Bewoner: Kan ik waar mogelijk mijn eigen leven vorm en inhoud geven zowel in grote als in kleine onderdelen van de dag?</p> <p>Leg uit: De cliënt is nog altijd een mens, een mens die zoals iedereen behoefte heeft aan veiligheid en liefde. In de belevingsgerichte zorg praat men over: Hoe beleven cliënten met dementie hun ziekte en de werkelijkheid? Binnen de Elsresidenties Sittard en Margraten wordt de nadruk gelegd op de gevolgen die dementie heeft voor de Ik-beleving: Hoe ervaart de cliënt zichzelf? In de Ik-beleving worden 4 fases onderscheiden, namelijk de bedreigde ik, de verdwaalde ik, de verborgen ik en de verzonken ik (bedreigd = licht, verdwaald = matig, verborgen en verzonken zijn ernstig). Met de toename van dementie nemen geheugen- en oriëntatiestoornissen toe en de mogelijkheid om voor zichzelf te zorgen af. In samenhang hiermee veranderen gedrag en beleving.</p>
<p>Zorgdoelen: Iedere cliënt heeft afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van haar/zijn zorg, behandeling en ondersteuning.</p>	<p>Bewoner: Ik heb een eigen actueel zorgleefplan en medisch dossier dat in samenspraak met mij en mijn mantelzorger is opgesteld. Met mij of mijn mantelzorger wordt op regelmatige basis besproken of de (zorg en behandeling) afspraken nagekomen worden en of de zorg aan mijn wensen/behoefte voldoet.</p> <p>Leg uit: Onze wijkverpleegkundige of zorgcoördinator plant voor iedere nieuwe bewoner een intakegesprek waarin gegevens verzameld worden voor het zorgleefplan. Dit wordt besproken met de cliënt en zijn naasten. De wijkverpleegkundige maakt het zorgleefplan op basis van dit gesprek en zorgt dat dit plan binnen 24 uur beschikbaar is voor de cliënt. Dit wordt bij goedkeuring vervolgens ondertekend door de cliënt of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger. Het zorgleefplan wordt regelmatig besproken tijdens een cliëntoverleg en evaluatiemomenten met de naasten. Er wordt samengewerkt met de specialist ouderen geneeskunde, de eigen huisarts, fysiotherapeut, ergotherapeut en apotheek. Er wordt multidisciplinair gewerkt, waarbij het zorgleefplan leidend is voor de zorgverlening.</p>

4. Wonen en welzijn

Dit gaat over de wijze waarop de organisatie en zorgverleners in hun zorg en dienstverlening enerzijds oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welbevinden van cliënten en betrokken naaste(n) en anderzijds gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen hiervan.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vijf thema's als het gaat om kwaliteit van wonen en welzijn, te weten:

- Zingeving
- Zinnvolle tijdsbesteding
- Schoon en verzorgd lichaam, plus verzorgde kleding
- Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
- Wooncomfort (gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting)

Binnen de Elsresidentie worden deze punten continu gehandhaafd en is er voldoende aandacht voor het aanpassen van de woonomgeving aan de wensen en mogelijkheden van de cliënten

Tabel 4: Toepassing thema's wonen en welzijn op Zorg Groep Beek

Zingeving:	Bewoner: Er is bij zorgverleners aandacht voor mijn specifieke levensvragen zoals verlies van functies eenzaamheid, rouw, depressies, ouderdom en invulling van mijn laatste levensfase. Leg uit: Binnen de Elsresidentie is er dagelijks aandacht voor al deze vraagstukken en gevoelens bij de bewoner. Bewoners kunnen hiervoor altijd terecht bij de zorgverleners en de specialist ouderengeneeskunde die onze locaties wekelijks bezoekt. Tevens wordt elke zondag naar de eucharistieviering op televisie gekeken.
Zinnvolle tijdsbesteding:	Bewoner: Ik kan iedere dag deelnemen aan verschillende activiteiten, zowel individueel als in groepsverband. Ik word gestimuleerd om te bewegen. Ik kan een leven leiden dat zoveel mogelijk past bij mij als persoon. Leg uit: Binnen de Elsresidentie worden diverse activiteiten aangeboden. De activiteiten worden altijd afgestemd op wat de bewoners op dat moment graag willen doen. Voorbeelden van deze activiteiten zijn: Groepsverband: Gymnastiek, bewegen volgens onze beweegmodule (bal, fietsen, elastiek oefeningen) Krant voorlezen Sjoelen Spelletjes, rummikub, kaarten enz.

	<p>Fruit schillen Muziek en beleving via de Qwiek. Dansen Wandelen in de tuin Bakken Bowlen Gezellig koffiedrinken en fotoboeken doorkijken Een keer per maand vindt een optreden van een harpiste/zangeres/Mimakker plaats in de woonkamer van beide locaties In de warmere maanden laten we de ijswagen/frietwagen/poffertjeswagen langskomen.</p> <p>Individueel: Wandelen Schaken Praatje maken Nagels verzorgen Spelletje doen Gymnastiek Tafeldekken, kleine taken in en om de keuken</p>
Schoon en verzorgd lichaam, plus verzorgde kleding	<p>Bewoner: Ik ontvang dagelijks persoonlijke verzorging naar wens.</p> <p>Leg uit: Binnen de Elsresidentie wordt volgens structuur en regelmaat gewerkt door de zorgverleners. De verzorgende heeft oog voor het persoonlijke uiterlijk, zoals kleding, manicure, pedicure etc. Er wordt gekeken naar wensen en behoeften van de bewoner. Kapper en pedicure komen bij de cliënt "aan huis".</p>
Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	<p>Bewoner: Mijn naasten en andere betrokkenen uit mijn netwerk krijgen de ruimte om bij mijn zorg en ondersteuning te participeren. Vrijwilligers zijn aanwezig op de afdeling waar ik verblijf.</p> <p>Leg uit: In de Elsresidentie is beleid rondom participatie familie en inzet vrijwilligers beschreven en bekend. Familie krijgt de ruimte om allerlei activiteiten met de bewoner uit te voeren of deel te nemen aan activiteiten die aangeboden worden. Wanneer de familie de bewoner mee wil nemen voor een uitje zijn hier geen tijden aan verbonden. Vrijwilligers zijn regelmatig aanwezig en geven de bewoner(s) aandacht door middel van bijvoorbeeld een praatje, wandeling of een spelletje. Tevens zijn de taken van de vrijwilligers bekend bij de zorgverleners en familie.</p>
Wooncomfort (Gastvrijheid, maaltijden,	<p>Bewoner Ik kan met mijn eigen spullen mijn kamer inrichten. Ik kan van eten genieten. De privé en gedeelde ruimtes ervaar ik als schoon en veilig ingericht.</p>

schoonmaak en
inrichting)

Leg uit:

In de Elsresidentie is alles aangepast aan de doelgroep en hebben bewoners vrijheid om eigen spullen mee te nemen om de eigen kamer in te richten. Sterker nog, dit wordt verwacht daar het appartement voorzien is van de basisvoorzieningen zonder meubilair. Er wordt zoveel mogelijk gezamenlijk gegeten in de algemene ruimte. De zorgverleners vragen altijd of de maaltijden naar tevredenheid zijn en bewoners hebben een maaltijdkeuze. Tevens is er de mogelijkheid om samen de maaltijd te bereiden of te assisteren wanneer men dit wil en kan.

5. Veiligheid

Garanderen van basisveiligheid betekent dat een zorgorganisatie met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen, vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomt en leert van veiligheidsincidenten. Het gaat om risicobewustzijn en risicoreductie. Binnen de Elsresidenties Sittard en Margraten is afgelopen jaar opnieuw specifieke aandacht besteed om compliant te zijn aan de thema's van basisveiligheid. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft in 2020 nieuwe indicatoren vastgesteld en deze zijn als volgt:

- Advanced Care Planning
- Bespreken medicatiefouten in het team
- Aandacht voor eten en drinken

Daarnaast mogen uit zeven keuze indicatoren twee indicatoren kiezen waarop gemeten wordt. Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking en het terugdringen van vrijheidsbeperking zijn de keuze indicatoren die in overleg met de cliëntenraad werden gekozen.

Tabel 5: Toepassing kwaliteitsindicatoren in de Elsresidenties

Indicator	Dagelijkse praktijk Elsresidenties
Advance Care Planning	Bij de Elsresidenties Sittard en Margraten wordt tijdens het intakegesprek aan de bewoner of wettelijk vertegenwoordiger gevraagd of ze een NTBR-verklaring (Not To Be Reanimated) wensen en hoe ze denken over het starten of stoppen met levensverlengende behandelingen. Dit wordt vervolgens officieel vastgelegd door middel van formulieren. Er worden geen afspraken gemaakt over een eventuele ziekenhuisopname. Echter, wanneer dit zal gebeuren wordt altijd eerst contact met de familie opgenomen omtrent hun wensen. Om in de toekomst meer diepgang en aandacht te besteden aan advance care planning is in 2018 een beleid geschreven voor de medewerkers over wat advance care planning precies inhoudt, tips over wanneer je hierover in gesprek kunt gaan met een bewoner en voorbeelden van vragen over advance care planning. Dit zijn niet alleen medische vragen maar ook persoonlijke vragen, bijvoorbeeld wat een bewoner belangrijk vindt of waar een bewoner bang voor is. Wanneer er afspraken worden gemaakt met de bewoner en/of familie van de bewoner wordt dit altijd in het ECD gerapporteerd. Ook wanneer een bewoner persoonlijke vragen met een medewerker deelt wordt dit gerapporteerd zodat elke medewerker in de Elsresidentie op de hoogte is van de wensen van de bewoner.
Bespreken medicatiefouten in het team	Bij de Elsresidenties Sittard en Margraten worden eventuele medicatiefouten in Ecare gerapporteerd als MIC-melding en besproken met de huisarts en betrokken personeel. Tevens heeft Zorg Groep Beek een incidentencommissie die bestaat uit twee wijkverpleegkundigen, waarbij twee keer per jaar een MIC-vergadering wordt georganiseerd. Verder wordt elke twee maanden

	<p>een werkoverleg gepland waarin de onderwerpen medicatie, huidletsel en valrisico van cliënten worden besproken. Als organisatie willen wij goede en voldoende feedback krijgen over de zorg. MIC-meldingen worden duidelijk in het ECD geregistreerd, waarbij wij extra letten op valincidenten en medicatie. Voor de medicatie geldt; indien er geen blister wordt gebruikt vanuit de apotheek, dan wordt de medicatielijst opgevraagd bij de apotheek. Bij eventuele afwijkingen wordt een melding gemaakt bij de apotheek en dit wordt vermeld in het ECD. Idem wordt dit besproken bij de tweemaandelijks evaluatie.</p> <p>In de Elsresidentie Sittard en Margraten doet de huisarts twee keer per jaar een medicatiereview bij alle bewoners tijdens het multidisciplinair overleg. In de Elsresidentie Margraten is het multidisciplinair sinds 2020 in samenwerking met de huisarts opgestart en dit verloopt goed.</p> <p>Ook werkt Zorg Groep Beek vanaf november 2019 met een digitale medicatieverstrekkingsysteem Ncare. Dit systeem zorgt voor een veilig medicatieproces en waarborgt een goede afstemming tussen alle betrokkenen, namelijk de cliënt (en zijn mantelzorger), de arts, de apotheker, de zorgorganisatie en de zorgmedewerker. Het is geïmplementeerd in beide Elsresidenties en in de wijk. Door gebruik te maken van de Elektronische Toedienregistratie module zijn er minder medicatiefouten. Met het gebruik van de Elektronische Toedienregistratie zal medicatie ook minder snel vergeten worden te verstrekken aan de cliënten. Het is namelijk snel inzichtelijk of alle cliënten hun medicatie hebben gekregen of nog moeten krijgen. Tevens zorgt dit systeem ervoor dat de medicatie altijd aan de juiste persoon wordt gegeven. Ook zorgt de Elektronische Toedienregistratie module dat er altijd een actueel medicatieoverzicht beschikbaar is. Dat wat de arts voorschrijft is direct op het scherm zichtbaar om toe te dienen. Al dan niet met nadere informatie of de apotheek de medicatieopdracht heeft geaccordeerd.</p>
Aandacht voor eten en drinken	<p>In de Elsresidenties is er veel aandacht voor eten en drinken. De gastvrouw verzorgt 's ochtends het ontbijt voor de bewoners waarbij vaak iets warm wordt gebakken zoals bijvoorbeeld spek met ei of een wentelteefje, naast de standaard broodmaaltijd. 's Middags wordt altijd warm vers eten en een dessert geserveerd. De tafels worden netjes gedekt en de borden voorverwarmd, net zoals men dit thuis graag wil. Er wordt gezamenlijk aan tafel gegeten door alle bewoners. In de avond is er een broodmaaltijd met altijd iets warm, zoals een soep of snack. Tevens worden de bewoners overdag met zeer grote regelmaat getrakteerd op iets lekkers, zoals gebak. Er wordt veel gelet op de vochtinname van onze bewoners en is het belangrijk ze</p>

	voldoende eten. Echter, als ze echt niet willen wordt dit ook gerespecteerd.
Onvrijwillige zorg (Wzd)	<p>Het beleid binnen de Elsresidenties is erop gericht om zo min mogelijk onvrijwillige zorg toe te passen. Wij hanteren in principe geen onvrijwillige zorg, tenzij er echt ernstig nadeel is voor onze bewoner en/of zijn/haar medebewoners. Uitgangspunt van het beleid is dat onvrijwillige zorg weloverwogen wordt toegepast en alleen als alle andere mogelijkheden zijn geprobeerd en geëvalueerd. Wij proberen hierbij altijd eerst naar vrijwillige alternatieven te kijken en geven de voorkeur aan de minst ingrijpende maatregel op het gebied van onvrijwillige zorg. Elke vorm van onvrijwillige zorg kan alleen worden ingezet na overleg door de zorgverantwoordelijke met de specialist ouderengeneeskunde en de bewoner of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger. Wanneer onvrijwillige zorg wordt ingezet registreren wij dit altijd in het ECD. Het wordt niet alleen vastgelegd, maar het ook het beheer hiervan zit verweven in het systeem. Het stappenplan van de wet zorg en dwang zit dan ook verweven in het instrument onvrijwillige zorg. Ons ECD helpt de zorgmedewerkers om minder ingrijpende interventies in te zetten en stimuleert om na te denken over welke wijze de interventie kan bijdragen aan een positieve ontwikkeling van het aandachtsgebied. Indien er onvrijwillige zorg ingezet wordt is deze altijd zichtbaar voor de betrokken collega's. Zo zijn en blijven alle betrokkenen scherp op het feit dat er sprake is van een vrijheidsbeperking. Op het moment dat de interventie geëvalueerd moet worden wordt dit door het ECD gesignaleerd. Bij het evalueren kan worden gekozen om de maatregel voort te zetten of te beëindigen.</p> <p>Dit maakt dat onvrijwillige zorg als thema verweven is in het ECD. Op een logische manier, die aansluit bij de dagelijkse praktijk en manier van werken. Waarbij zorgverleners worden geholpen om te komen tot passende interventies, maar ook worden gestimuleerd om kritisch na te denken en maatregelen af te bouwen waar mogelijk.</p> <p>In 2020 hebben scholingen plaatsgevonden op het gebied van onvrijwillige zorg en de introductie van de Wet zorg en dwang. Ook zijn wij aangesloten bij een maandelijkse regionale overlegvorm waarin wordt besproken hoe elke organisatie in de regio vormgeeft aan de wet zorg en dwang en welke standpunten gezamenlijk worden ingenomen. Daarnaast bezoekt de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang onze beide locaties regelmatig onverwacht. Dit wordt jaarlijks geëvalueerd met de zorgcoördinator en kwaliteitsmedewerker.</p>

6. Leren en verbeteren van kwaliteit

Dit gaat over de wijze waarop de zorgverlener en zorgorganisatie op dynamische en lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vijf thema's als het gaat om leren en verbeteren van kwaliteit, te weten:

1. Kwaliteitsmanagementsysteem

In 2021 hebben wij de 3-jaarlijkse her-certificering inzake ISO 9001:2015 samen met DNV behaald. In 2022 hebben wij de externe audit ISO9001:2015 door DNV succesvol doorlopen.

2. Interne audit

Jaarlijks plannen wij een interne audit in samenwerking met Quadraat Advies. Dit is een organisatieadviesbureau dat organisaties ondersteunt bij het opzetten, implementeren en onderhouden van kwaliteitssystemen en alle zaken daaromheen. Voordat deze interne audit plaatsvindt wordt jaarlijks een directiebeoordeling van Zorg Groep Beek opgesteld. In februari 2022 hebben we deze interne audit doorlopen met positieve resultaten.

3. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

Het kwaliteitsplan in het kader van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, wordt jaarlijks opgesteld, geëvalueerd en aangepast op basis van het kwaliteitsverslag.

4. Jaarlijks kwaliteitsverslag

Jaarlijks wordt een kwaliteitsverslag opgesteld op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg om het kwaliteitsplan te evalueren. Dit verslag zal tevens in de Openbare Database van het Zorginstituut en op de website van Zorg Groep Beek worden geplaatst.

5. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Zorg Groep Beek is structureel bezig met de scholing van medewerkers en volgende jaarlijkse overleggen om de kwaliteit continu te kunnen blijven waarborgen:

- Maandelijks overleg met Directie, Zorg Coördinator, Wijkverpleegkundige, Regisseur mens en organisatie en projectondersteuner ZZK;
- 8-wekelijks overleg met de V&V-routes in de wijk door de Wijkverpleegkundige;
- 8-wekelijks teamoverleg in de Elsresidenties door de Zorg Coördinator en/of Directie;
- 2-jaarlijks overleg met huishoudelijke medewerkers in de wijk
- Minimaal jaarlijks een personeelsbijeenkomst
- Wanneer dit nodig is kan dit altijd gepland worden door de medewerker en/of de organisatie.

6. Deel uitmaken van een lerend netwerk

Zorg Groep Beek maakt deel uit van een lerend netwerk met de volgende partijen:

- Bergweide
- de Beyart
- Delphinium
- Nobamacare
- Keerderberg

Er is ruimte en intentie vanuit alle organisaties voor evaluatie van het kwaliteitsverslag, kwaliteitsplan en uitwisseling van kennis om te komen tot een lerend netwerk. Regelmatig is er overleg op verschillende niveaus zoals directie, beleid en zorgverleners. De notulen van elke bijeenkomst worden opgesteld en verspreid tussen de organisaties. Tevens worden jaarlijks twee bijeenkomsten georganiseerd voor zorgmedewerkers van alle drie de organisaties.

7. Woonkamerobservatie

In 2022 vond één woonkamerobservatie plaats door een lid van de cliëntenraad in de Elsresidentie Sittard. Bij een woonkamer observatie zal telkens een zorgmedewerker en een lid van de cliëntenraad aanwezig zijn. Van elke woonkamer observatie wordt een rapportage gemaakt en teruggekoppeld naar de directie. Indien nodig zullen hierbij verbeterpunten worden opgesteld.

8. Overleg

Elke eerste donderdag van de maand is een gezamenlijk overleg gepland tussen directie, zorg coördinator, wijkverpleegkundigen, regisseur mens en organisatie en projectondersteuner om elkaar over actuele zaken bij te praten en belangrijke onderwerpen aan te pakken. Sinds we dit overleg maandelijks hebben ingevoerd is de aparte Verpleegkundige Advies Raad komen te vervallen en komen de verpleegkundige vraagstukken tijdens dit overleg aan bod. De VAR werd vier keer per jaar georganiseerd en dit overleg is maandelijks waardoor vraagstukken actueler zijn en sneller besproken kunnen worden. Wanneer er belangrijke zaken worden geïntroduceerd of veranderd wordt dit naar alle collega's gecommuniceerd middels een maandelijks nieuwsbrief en e-mail.

7. Leiderschap, governance en management

Dit gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

De directie stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle zorgverleners en cliënten van Zorg Groep Beek en waarborgt de kwaliteit van zorg structureel. De raad van commissarissen en cliëntenraad houdt tevens toezicht hierop. De medewerkers en teams werken zelfsturend. Zorg Groep Beek wil hierin haar medewerkers in hun kracht zetten en eigen verantwoordelijkheden geven. Een directie lid is ruim 16 jaar uitvoerend V&V'er geweest in de thuiszorg, verpleeghuis en terminale nachtzorg. Hierdoor is er een goed beeld ontstaan over de praktische zorg in zijn algeheel, maar loopt zij ook wekelijks een keer mee in de operatie zelf. Maandelijks is er overleg/intervisie met de medewerkers zelf en om de week is er overleg met de locatie-verantwoordelijke/zorgcoördinator (is tevens actief V&V'er in de huidige locaties).

De directie en RvC werkt volgens de vigerende Zorgbrede Governance Code en deze is ondersteunend aan dit kwaliteitskader verpleeghuiszorg. In november 2022 is een zelfevaluatie van de RvC uitgevoerd onder de supervisie van een externe deskundige. In het kader van de governance code moet dit minimaal driejaarlijks worden uitgevoerd.

8. Personeelssamenstelling

Dit gaat over de adequate samenstelling van het personeelsbestand. Hoeveel zorgverleners met welke vaardigheden en competenties zijn nodig om te voorzien in de (fluctuaties in) wensen en behoeften van de cliënten waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning biedt?

Tabel 6: Verdeling zorgverleners over functies en niveaus in 2020, 2021 en 2022

Locatie	Functie	Aantal 01-12-2019	Fte 01-12-2019	Aantal 01-11-2020	Fte 01-11-2020	Aantal 01-10-2021	Fte 01-11-2021	Aantal 01-12-2022	Fte 01-12-2022
Sittard	Zorgcoördinator	1	0,45	1	0,45	1	0,45	1	0,45
	Verpleegkundige niveau 4	1	0,67	0	0	0	0	1	0,89
	Verzorgende IG niveau 3	10	8,02	10	8,24	11	9,02	12	9,8
	Helpende niveau 2	3	2,01	4	2,90	4	2,90	4	2,90
	Gastvrouw	3	1,34	3	1,34	3	1,34	3	1,34
	Woonkamer ondersteuner	-	-	-	-	2	0,78	2	0,78
	Totaal	18	12,49	18	12,93	21	14,49	23	16,16
	Huishoudelijke hulp	1	0,67	1	0,67	1	0,67	1	0,67
	Stagiaires	4	-	4	-	4	-	5	-

	Vrijwilligers	7	-	6	-	5	-	4	-
Margraten	Zorgcoördinator	1	0,45	1	0,45	1	0,45	1	0,45
	Verpleegkundige niveau 4	1	0,89	1	0,89	1	0,89	0	0
	Verzorgende IG niveau 3	10	7,70	11	8,26	12	9,04	14	10,38
	Helpende niveau 2	1	0,89	1	0,89	0	0	1	0,56
	Gastvrouw	1	0,67	2	1,23	2	1,23	2	1,23
	Totaal	14	10,60	16	11,72	16	11,61	18	12,62
	Huishoudelijke hulp	1	0,67	1	0,67	1	0,67	1	0,67
	Stagiaires	2	-	0	-	2	-	2	-
	Vrijwilligers	6	-	5	-	5	-	0	-

Tevens bezoekt onze wijkverpleegkundige (verpleegkundig specialist in opleiding) wekelijks de Elsresidenties om te ondersteunen bij het opstellen van de zorgplannen en andere zorgvraagstukken die er op dat moment zijn bij het zorgteam.

In- door- en uitstroomcijfers 2022

2022	Uitstroom	4	3,12	Fte
	Instroom	5	3,90	Fte

In 2022 volgden diverse medewerkers een opleiding

- Een wijkverpleegkundige is gestart met de opleiding tot verpleegkundig specialist. Het is voor ons heel belangrijk gezien de schaarste in deze beroepsgroep een verpleegkundig specialist in huis te hebben om zo te zorgen voor nog meer deskundigheid en ondersteuning van externe artsen (o.a. huisarts en SO) in onze eigen organisatie.
- Een verzorgende IG is in 2022 geslaagd voor verpleegkunde niveau 4.
- Een helpende is bezig met de opleiding tot verzorgende IG niveau 3.
- Twee medewerkers zijn bezig met een BBL opleiding tot verzorgende IG (niveau 3).

Evaluatie deskundigheid, professioneel handelen en opleidingsbehoefte

In 2022 zijn de volgende trainingen gepland en uitgevoerd om de kennis en deskundigheid binnen Zorg Groep Beek te waarborgen.

Tabel 7: Trainingen 2022

Te nemen acties	Door wie	Voor wie	Plandatum	Gereed
BHV en ontruiming	KC	Elsresidentie Sittard en Margraten	Q1	Ja
PSA	MR&SN	Elsresidentie Sittard, Margraten, huishoud en wijk	Q1	Ja
Het bieden van werkbegeleiding	KC	Wijk, Elsresidentie Sittard en Margraten	Q2	Ja
Statische belasting	MR	Wijk	Q2	Ja
Triage	BJ	Elsresidentie Sittard, Margraten	Q2	Ja
Risicovolle en voorbehouden handelingen	MR	Elsresidentie Sittard, Margraten en wijk	Q2	Ja

9. Gebruik van hulpmiddelen

Dit gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

De Elsresidenties Sittard en Margraten zijn geen eigen vastgoed maar worden gehuurd. De zorg en dienstverlening van wonen en servicekosten daarom heen worden geëxploiteerd. De nieuwbouw van Elsresidentie Sittard is uit 2013 en voorziet in alle moderne comfort. Hierbij is er de privacy van een ruim appartement voor de bewoner met een algemene ruimte en tuin. Voorbeelden van technologische hulpbronnen zijn actieve en passieve domotica en meldbuttons voor elke cliënt.

De Elsresidentie Margraten is geopend op 1 november 2018 en is gevestigd in een monumentale carréboerderij waarbij de oude ambachten zijn behouden maar welke natuurlijk wel wordt ingericht met de moderne voorzieningen van deze tijd. Materialen en hulpmiddelen worden met name gehuurd wanneer nodig en worden dus ook extern onderhouden.

Facilitaire zaken zijn vrijwel allen uitbesteed aan partners zoals het eten, groothandel, tuin, en wasserij. Wij zijn met name verantwoordelijk voor zorg en begeleiding en het aanbieden van verzorgd wonen.

Financiën en administratieve organisatie is uitbesteed aan Baat Accountants en Adviseurs.

Er zijn professionele relaties en samenwerkingen met de drie regionale ziekenhuizen als het gaat om doorverwijzing en afstemming. Verder gebeurt dit ook met collega zorginstellingen, huisartsen, apotheken en GGZ-instellingen.

10. Gebruik van informatie

Dit gaat enerzijds over het actief gebruik maken van informatie rondom de inzet van middelen, voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg, alsook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan cliënten, hun naasten en aan de samenleving.

AVG-NEN7510

In mei 2018 heeft de Algemene Verordening Gegevensbescherming haar intrede gedaan. We hebben hiervoor ons privacybeleid en website aangescherpt. Verder hebben we een verwerkingsregister opgesteld en hebben wij met alle betrokken partijen een verwerkersovereenkomst afgesloten. Tevens hebben we onze medewerkers ingelicht over de risico's en meldplicht van een datalek. Ook hebben wij de aandacht gericht op het nog bewuster omgaan met de beveiliging van de persoonsgegevens van onze cliënten. Bovendien zijn wij in 2018 bezig geweest met het oriënteren om veiliger te e-mailen in het kader van de AVG. In maart 2019 hebben wij Zorgmail geïmplementeerd in onze organisatie om zo ons berichtenverkeer met buitenstaanders te optimaliseren. Wij blijven de zorgteams instrueren om eraan te denken extern mailverkeer te beveiligen met Zorgmail. In 2022 zijn wij gestart met de implementatie van de nen7510.

Behandelen van klachten

Als organisatie willen wij zo weinig mogelijk klachten per jaar. Klachten die voldoen aan de klachten criteria zoals opgesteld in het klachtenreglement, en officieel gemeld zijn bij de klachtenfunctionaris, worden door ZGB bijgehouden en verwerkt. In 2022 werden hier geen klachten gemeld.

Cliënttevredenheid

In 2022 hebben wij een intern cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Wij blijven streven naar een gelijke of zelfs hogere cliënttevredenheid in de toekomst.

In totaal hebben 10 respondenten meegedaan aan dit onderzoek in de Elsresidenties.

– De algemene cliënttevredenheid van de cliënten van de Elsresidenties is 8,9 op een schaal van 1-10.

Zorgkaart Nederland wordt actief gepromoot onder cliënten, het resultaat is als volgt:

-ZGB	8 beoordelingen	9,5
-Elsresidentie Sittard	21 beoordelingen	9,0
-Elsresidentie Margraten	24 beoordelingen	8,5

Digitale medicatieverstrekking

Sinds november 2019 zijn wij gestart met het digitaal registreren van de medicatie van onze bewoners in Ncare.

Elektronisch Cliëntendossier

Ecare is sinds 2016 het ECD van Zorg Groep Beek. Zij blijven innoveren en proberen de registratie steeds efficiënter te organiseren. Zo hebben zij de tool voor het juist registreren en evalueren van onvrijwillige ontwikkeld en hebben wij in 2018 voor het eerst via Ecare het cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd in plaats van papieren vragenlijsten en vele administratie. Tevens zijn wij in 2021 overgestapt van het wijkdossier naar een woonzorgdossier voor de medewerkers en bewoners van de Elsresidentie omdat dit meer op de zorg in de Elsresidentie

afgestemd is. Verder zijn zij bezig zich steeds verder te ontwikkelen en wij hopen dat dit nog vele efficiënte resultaten voor onze organisatie met zich meebrengt.

Medewerkertevredenheid

In november 2022 heeft een medewerkertevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Naar aanleiding van de resultaten wordt een rapport en eventuele verbeterplannen opgesteld. Na het onderzoek kan er geconcludeerd worden dat de medewerkers zeer tevreden zijn met hun werkgever. Vergeleken met de vorige meting in 2020 en de vergelijking beide Elsresidenties zijn er geen opvallende verschillen naar boven gekomen en mag de tevredenheid van de medewerkers zeker als positief worden gezien. Er waren zelden klachten of negatieve opmerkingen. De medewerkers zijn stuk voor stuk trots om bij ZGB te mogen werken en hebben de ambitie om nog jaren hier te blijven werken. In 2024 is opnieuw een medewerkertevredenheidsonderzoek gepland. Daarnaast zal onze regisseur mens en organisatie in 2023 net als in 2022 een vitaliteitsonderzoek plannen onder alle medewerkers en hier bijbehorende acties aan koppelen.

11. Afkortingen

ZZP =	Zorg Zwaarte Pakket
KvK=	Kamer van Koophandel
Wlz=	Wet Langdurige Zorg
Zvw=	Zorgverzekeringswet
Wmo=	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
PGB=	Persoonsgebonden Budget
VPT=	Volledig Pakket Thuis
BOL=	Beroepsopleidende leerweg
NPS=	Net Promotor Score
V&V=	Verpleging & Verzorging
MIC=	Melding Incidenten Cliënten
VAR=	Verpleegkundige Adviesraad
PDCA=	Plan Do Check Act (kwaliteitscyclus)
CQ=	Gestandaardiseerde methodiek voor meting in de zorg
VBM=	Vrijheid beperkende maatregelen
RvC =	Raad van Commissarissen
CR=	Cliëntenraad

12. Afsluiting


Als kleinschalige zorgorganisatie zijn wij als directie erg betrokken bij onze cliënten en medewerkers. Wij staan dan ook midden in de operatie en hebben zeer korte lijnen binnen de organisatie. Wij meten constant het doen en laten binnen de organisatie met behulp van de PDCA-cyclus.

Op het gebied van personeel zijn wij tevreden. We hebben een grote bezetting op het relatief klein aantal cliënten. Deze bezetting wordt nog groter middels het kwaliteitsbudget. Verder zetten wij onze medewerkers in hun kracht en laten ze als zelfstandige teams werken met extra controle en sturing vanuit de directie. Dit werkt zeer goed voor alle betrokkenen. Tevens vinden wij het belangrijk om ondanks dat we een relatief kleine organisatie zijn een substantiële bijdrage te leveren aan de aanwas van goed personeel in de regio voor andere zorgverleners door diverse stagiaires aan te nemen. Wij zijn hier op beide locaties actief mee bezig.

Dit verslag is met alle beschikbare middelen, data en zorgvuldigheid opgesteld. De verbeterpunten worden maandelijks geëvalueerd met de VAR en het management. Een keer per jaar wordt de stand van zaken besproken met de Raad van Commissarissen en de cliëntenraad. Tenslotte maakt dit kwaliteitsverslag deel uit van de algemene directiebeoordeling.

Voor vragen en opmerkingen ten aanzien van dit kwaliteitsverslag kan men contact opnemen met

- Sabine Nelissen van Zorg Groep Beek (sabine.nelissen@zorggroep-beek.nl)
- Michael Hamers van Zorg Groep Beek (michael.hamers@zorggroep-beek.nl)

<p>2.</p>	<p>2018 Wij zien de tevredenheid van onze cliënten als een van de belangrijkste kwaliteitsindicatoren. Daarom blijven wij streven naar een hoge tevredenheid van onze cliënten. Naast een jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek wordt er ook twee keer per jaar een evaluatie met de bewoners en hun familie georganiseerd door de zorgcoördinator.</p> <p>Evaluatie 2019 NPS is 97 Algemene cijfer is 8,7</p> <p>Evaluatie 2020 NPS is 89 Algemene cijfer is 8,5 Wij zien wel meer en meer tegenstelling, maar ook onbegrip en zelfs mondelinge agressie vanuit mantelzorgers tegen zorgverleners in deze Covid-19 tijd. Wij hopen dat dit geen trend blijft.</p> <p>Evaluatie 2021 NPS is niet bekend omdat dit niet inzichtelijk is bij Zorgkaart Nederland waar de uitvraag door is gedaan. Algemene cijfer is 8,6 We merken nog steeds onbegrip van sommige mantelzorgers die de maatregelen rondom het coronavirus lastig vinden. Daarentegen is de meerderheid van de mantelzorgers heel begripvol en dankbaar dat er maatregelen worden getroffen om bewoners te beschermen.</p>	<p>De NPS score boven de 60 houden en het algemene cijfer boven de 8,5.</p>	<p>Cliënttevredenheidsonderzoek</p>	
------------------	--	---	-------------------------------------	--

	<p>Evaluatie 2022</p> <p>NPS is niet bekend omdat dit niet inzichtelijk is bij Zorgkaart Nederland waar de uitvraag door is gedaan.</p> <p>Algemene cijfer is 8,9</p> <p>We kregen hele positieve beoordelingen. Het is ook heel prettig dat door de rust rondom Covid-19 weer meer mogelijk is met betrekking tot bezoekmomenten voor zowel cliënten als mantelzorgers.</p>			
3.	<p>2018</p> <p>In 2018 hebben wij een medewerker tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten waren zeker positief en er waren geen significante afwijkingen ten opzichte van het onderzoek in 2016. Wij zijn hier ontzettend trots op, de medewerkers zijn namelijk de belangrijkste spil van onze organisatie. We hopen dan ook bij het volgende medewerker tevredenheidsonderzoek in 2020 zulke mooie resultaten te krijgen.</p> <p>Evaluatie 2020</p> <p>In november 2020 heeft een medewerker tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Naar aanleiding van de resultaten is een rapport en eventuele verbeterplannen opgesteld. Na het onderzoek kan er geconcludeerd worden dat de medewerkers zeer tevreden zijn met hun werkgever. Vergeleken met de vorige meting in 2018 en de vergelijking tussen de wijk & huishoud en beide Elsresidenties zijn er geen opvallende verschillen naar boven gekomen en mag de tevredenheid van de medewerkers zeker als positief worden gezien. Gezien het heftige jaar door COVID-19 waren de verwachtingen over de medewerkerstevredenheid lager. Echter is bij het overgrote deel van de vragen een hogere score gerapporteerd dan in 2018. We mogen er trots op zijn dat zelfs in onzekere tijden mensen nog steeds zeer tevreden zijn.</p>	Hoge medewerkerstevredenheid	Medewerkerstevredenheids onderzoek 2020	

Er waren zelden klachten of negatieve opmerkingen. De medewerkers zijn stuk voor stuk trots om bij ZGB te mogen werken en hebben de ambitie om nog jaren hier te blijven werken.

Evaluatie 2022

Gemiddeld genomen scoort Zorg Groep Beek hoger dan de sector (ACTIZ uitvraag) op verschillende niveaus: Zorgtype (verpleeghuiszorg, wijk, huishoud en administratie) en leeftijd.

We stellen vast dat er verbetering mogelijk is m.b.t. de volgende items die voor alle teams relatief lager scoorden:

- Ik kan me ontwikkelen binnen deze organisatie
- Ik weet wat de organisatie in de toekomst anders en beter wil
- In mijn team wordt gesproken over zaken die minder goed zijn gegaan, want daar leert het hele team van

Het laatste item kwam in het MTO van 2020 ook al aan bod als een verbeterpunt, er is toen bepaald om hier meer aandacht aan te besteden in de PSA trainingen van 2021. We kunnen vanuit huidig MTO concluderen dat dit niet het effect heeft gehad dat we hadden gehoopt en zullen naar aanleiding van dit resultaat dus een nieuw plan van aanpak opstellen hoe we in 2023 meer aandacht kunnen besteden aan dit thema.

Tot slot kan geconcludeerd worden dat Zorg Groep Beek gemiddeld gezien hoog scoort (> 7.5) op alle items, en gemiddeld gezien ook hoger scoort dan de hele sector op deze items. Dat is een mooi resultaat en bevestigt het harde werk dat leidinggevende, teams en management samen investeren in de organisatie.

<p>6.</p>	<p>2019</p> <p>Wij zijn gestart met de voorbereidingen op de Wet zorg en dwang. Ook in 2020 zullen wij onze organisatie hierop moeten inrichten en wij zijn ons ervan bewust dat deze nieuwe wetgeving veel impact zal hebben. Vandaar dat we er ook voor gekozen hebben om in 2020 een training te geven aan onze teams over dit onderwerp en wat er zal veranderen. Ons streven is om voor Q4 2020 volledig te voldoen en werken volgens de nieuwe Wet zorg en dwang.</p> <p>Evaluatie 2020</p> <p>De introductie, beleid en trainingen omtrent de wet zorg en dwang zijn opgesteld in 2020. In Q4 2020 zijn alle medewerkers van de Elsresidentie geschoold voor de wet zorg en dwang. Daarnaast is onze specialist ouderengeneeskunde altijd betrokken bij de inzet, monitoring en evaluatie bij de inzet van onvrijwillige zorg. Dankzij het kwaliteitsbudget kunnen wij vele uren gebruik maken van deze expertise.</p> <p>Evaluatie 2021</p> <p>De zorgverantwoordelijken van beide locaties zijn verantwoordelijk voor de registraties en evaluaties in het ECD, de communicatie naar de wettelijke vertegenwoordigers en het overleg met de specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast is in het leernetwerk een speciale themamiddag georganiseerd over dit onderwerp waar alle zorgverantwoordelijken bij aanwezig waren. Ook hebben wij in 2021 kennis gemaakt met de cliëntvertrouwenspersoon van adviespunt Zorgbelang en zij bezoekt met enige regelmaat onze beide locaties. Er zijn ook folders uitgedeeld en informatie is beschikbaar op onze website wanneer cliënten en/of hun families behoefte hebben aan contact met de CVP.</p>	<p>Voldoen aan wet zorg en dwang</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ECD - Scholingsplanning - Beleid 	
-----------	---	--------------------------------------	--	--

	<p>Evaluatie 2022</p> <p>We hebben 4 keer per jaar een overleg met de Wzd commissie. Er is regelmatig overleg met de specialist ouderengeneeskunde en we proberen we zoveel mogelijk naar alternatieven te kijken. In 2023 willen we opnieuw een scholing rondom dit onderwerp organiseren om de kennis uit te breiden.</p>			
7.	<p>2019</p> <p>Hogere personele bezetting in de woonkamer van de Elsresidentie Margraten</p> <p>Evaluatie 2020</p> <p>In 2020 is dankzij het kwaliteitsbudget een extra gastvrouw (0,56 fte) aangenomen in de Elsresidentie Margraten. Dit resulteert in de verwachte verhoging van de bezetting in de woonkamer.</p> <p>Evaluatie 2021</p> <p>In 2021 zijn dankzij het kwaliteitsbudget 2 woonkamer ondersteuners aangenomen in de Elsresidentie Sittard om ook in de avonden continue bezetting in de woonkamer te hebben wanneer de verzorgenden bezig zijn met hun avondroutine en het verzorgen van de bewoners.</p> <p>Evaluatie 2022</p> <p>De woonkamer ondersteuners zijn nog steeds in dienst en het werkt voor de zorgteams prettig om continu toezicht in de woonkamer te hebben</p>	Een extra gastvrouw die zorgt voor een hogere personele bezetting in de woonkamer	Hogere fte niveau 1 (gastvrouw)	
8.	<p>2019</p> <p>In de Elsresidentie Sittard doet de huisarts twee keer per jaar een medicatiereview bij alle bewoners tijdens het multidisciplinair overleg. In de Elsresidentie Margraten loopt het multidisciplinair nog niet zo goed</p>	Alle bewoners worden twee keer per jaar in een MDO besproken	MDO-verslag en rapportages	

	<p>als verwacht en moeten de medicatiereviews nog georganiseerd worden. Dit proberen we in 2020 goed te organiseren zodat ook de bewoners van de Elsresidentie Margraten twee keer per jaar een medicatiereview krijgen en er een goed MDO georganiseerd wordt in samenwerking met de huisarts.</p> <p>Evaluatie 2020 Op beide locaties heeft 1 MDO plaats gevonden in 2020. Het was dit jaar lastig te organiseren met huisartsen in verband met het Covid-19 virus. We hopen dit in 2021 twee keer per jaar per locatie te organiseren in samenwerking met de betrokken huisartsen.</p> <p>Evaluatie 2021 In 2021 hebben op beide locaties 2 keer een MDO plaatsgevonden.</p> <p>Evaluatie 2022 In 2022 hebben op beide locaties 2 keer een MDO plaatsgevonden.</p>			
<p>9.</p>	<p>2019 Wij voldoen op dit moment niet aan de norm van het kwaliteitskader omtrent de 24/7 beschikbaarheid van een specialist ouderengeneeskunde. Wij hebben wel een specialist ouderengeneeskunde die wij inhuren maar deze biedt op dit moment nog geen 24/7 beschikbaarheid aan. Daarom zijn wij voornemens om met andere (kleine) zorgaanbieders een samenwerking aan te gaan om zo te proberen gezamenlijk de SO zorg zo goed mogelijk te organiseren in elke deelnemende organisatie en een 24/7 beschikbaarheid van een Specialist Ouderengeneeskunde te garanderen.</p>	<p>24/7 beschikbaarheid van een specialist ouderengeneeskunde</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Facturatie SO - Rapportages - Voortgang project 	

Evaluatie 2020

We zijn vanuit de mogelijkheid van de transitie middelen in gestart met een nieuw project met andere zorgaanbieders die VPT, ZZP exclusief behandeling en/of PGB aanbieden. We gaan samen onderzoeken hoe we de inzet van een SO die 24 uur beschikbaar is effectief en efficiënt kunnen realiseren voor alle kleinschalige zorgorganisaties in de regio. Daarnaast gaat onze wijkverpleegkundige, die wekelijks de Elsresidentie bezoekt en betrokken is bij onder andere de zorgplannen, de opleiding volgen tot verpleegkundig specialist.

Evaluatie 2021

Middels dit project trachten we gedurende 2022 de medische as huisartsen (HA) en specialist ouderengeneeskunde (SO) en mogelijk Arts Verstandelijk Gehandicapten (AVG) in de regio Zuid-Limburg in verbinding te krijgen, opdat de medisch generalistische zorg (HA-zorg) en specialistische zorg (SO/AVG) voor kwetsbare cliënten in een zorginstelling en thuis optimaal wordt verleend. Daarnaast worden er oplossingen gezocht op het gebied van slimmer werken en preventie. Op deze wijze wordt getracht met elkaar de huidige behandelcapaciteit op doelmatige wijze in te zetten waardoor een optimale zorg verleend kan blijven worden aan kwetsbare cliënten.

Evaluatie 2022

Omwille van transparante **bedrijfsvoering** versus kwaliteit van zorg wordt momenteel managementinformatie (MI) ingericht. Om zicht te krijgen en te houden op kwaliteit, inzet versus kosten zullen kwartaal/halfjaarlijkse gesprekken plaatsvinden in 2023 tussen behandeldienst OGP en bestuurders (afzonderlijk van elkaar). Uitkomsten zullen vergeleken

worden met de benchmark. (Wanneer deze voor handen is en anders). Deze MI zal per zorgorganisatie besproken worden tussen behandeldienst en bestuurders.

Behalve bovenstaande zal in 2023 toegewerkt worden naar het verder versterken van de samenwerking tussen de partijen in figuur 1. Hoe beter zij elkaar leren kennen en vertrouwen, hoe groter de leercurve en des te meer het aantal cliënten kan stijgen. Wat exact het omslagpunt zal zijn (1 SO versus X aantal cliënten) is experimenteren.

De grote van de behandeldienst en het stijgende volume aan cliënten is kwetsbaar te noemen. Dat realiseren alle betrokkenen zich. Dat is dan ook de reden dat er gesproken en geëxperimenteerd wordt met zorgpartijen met een behandeldienst om tot samenwerking te komen met de overkoepelende behandeldienst van dit project, OGP. Samenwerking, waarbij de basisprincipes gehanteerd blijven, zoals couleur locale, stepped-care inrichting van zorgteams, triage door zorgteams, koppeling van systemen en 24/7 bereikbaarheid.

De vorm met betrekking tot deze samenwerking is nog niet bekend, maar ook dat zal maatwerk in de regio zijn en vanuit experiment en/of onderzoek.

De landelijke transitieprojecten zijn gestart vanuit Duurzame Medische Zorg in de regio en krijgt een vervolg vanuit VWS op het gebied van medisch generalistische zorg (MGZ). Dit project kent hierin aanknopingspunten om opschalen in de regio vorm te geven.

Als laatste willen zorgorganisaties hun huidige samenwerking verankeren in duurzame en toekomstbestendige samenwerking, ingegeven vanuit de positieve ervaringen van de samenwerking tijdens het project maar ook

	<p>t.a.v. het IZA akkoord. Hiervoor is een externe partij (Common Eye) aangesteld wat gestart is in Q4 2022 en verdere vorm zal krijgen in 2023.</p> <p>Het project wordt nog steeds gevolgd door zorgkantoren CZ, VGZ, Zilverenkruis, Menzis. De projectleider is inmiddels ook aangesloten bij het landelijke netwerk van vijf initiatieven waar een vijftal projecten meedenken t.a.v. het zorgcontinuüm met VWS, Nza, ZIN. Ook branchevereniging Actiz en Spot blijven dit project volgen. In West-Brabant en Drenthe verkent men de contouren van dit project en/of deze aldaar van inpasbaar kunnen zijn.</p>			
10.	<p>2021-2022 In 2021 willen wij ons richten op het verbeteren van het rapporteren. Wij ervaren dat zorgmedewerkers het vaak moeilijk vinden om kort, objectief en volledig te rapporteren zonder ons uitgangspunt van persoonsgerichte zorg uit het oog te verliezen. Omdat in de rapportage nog verbeterlagen zijn te maken is een passende scholing nodig. Deze scholing heeft in 2021 plaatsgevonden.</p> <p>2023 Wij merken dat er nog steeds ruimte voor verbetering is in de rapportages. Dit willen wij ook in 2023 blijven monitoren en aanpakken, samen met triage in beide locaties.</p>	Goede rapportages van onze cliënten	- Rapportages - Scholing	
11.	<p>2021/2022 In 2020 is de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen ingegaan. De cliëntenraad blijft ook in 2021 zoekende naar een manier om de inspraak van bewoners verder te vergroten. Sowieso wordt elk jaar 1 keer per locatie een woonkamer observatie in samenwerking met de</p>	Voldoende medezeggenschap van onze cliënten.	- Verslagen cliëntenraad - Interne woonkamer observaties - Cliënttevredenheid - Evaluatiegesprekken	

	<p>cliëntenraad georganiseerd zodat ze nauwer in contact komen met onze cliënten en zorgteams los van de covid perikelen. Er is een deels nieuwe cliëntenraad met nieuwe voorzitter die tevens met een covid achterstand zijn gestart.</p> <p>2023 Het doel is een extra cliëntenraad lid te werven en te verhogen van 3 naar 4 voor woon en wijk.</p>			
12.	<p>2022 Belevingsgerichte zorg Intod'mentia geeft gezonde mensen 'met behulp van een simulatietraining inzicht in de belevingswereld van iemand met dementie, waarbij in de innovatieve, interactieve simulatieruimte cursisten gedurende een half uur verwarring, onzekerheid, desoriëntatie en andere gevoelens ervaren, die mensen met dementie dagelijks hebben. In de Elsresidentie wordt jaarlijks een dementietraining georganiseerd. In 2022 zal deze gericht worden op een echte dementie experience met ondersteuning van Intod'mentia voor alle medewerkers van de Elsresidenties en de wijkverpleegkundigen.</p>	Extra kennis zorgteams m.b.t. belevingsgerichte zorg	Training Q4 2023	
13	<p>2022 Triage is van belang om de urgentie van een hulpvraag in kaart te brengen. Er wordt gekeken naar wat de ernst is, wat prioriteit heeft en welke hulpverlener ingeschakeld dient te worden.</p> <p>We willen collega's instrueren dat ze het instrument verpleegkundige triage bij de volgende situaties kunnen raadplegen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • indien men twijfelt over bepaalde cliëntgebonden situaties. • om de urgentie te bepalen. • voor de meest voorkomende gezondheidsproblemen, hoe hierop te handelen en achtergrondinformatie. 	Kwaliteit van zorg verhogen	In 2023 wordt het nieuwe triage hulpmiddel verder geïmplementeerd/onderhouden in de Elsresidenties vanuit onze VSio	



14. 2022 Vitaliteit
Afgelopen jaar heeft ons nogmaals bevestigd hoe belangrijk het is dat we samen investeren in een goede gezondheid, werkplezier en verbinding om op die manier gezond en gelukkig te kunnen blijven werken tot aan je pensioen. Vanaf februari 2022 is daarom gestart met het initiatief: "Zorg Groep Beek Vitaal". In de eerste fase van dit initiatief krijgt iedereen een online vragenlijst toegestuurd die peilt naar fysieke fitheid, mentale fitheid en inzetbaarheid in de huidige functie. Deelname aan deze vragenlijst is niet verplicht en volledig anoniem. Er worden geen individuele antwoorden besproken en geen consequenties gekoppeld aan de resultaten. Wel willen we graag collega's enthousiasmeren en stimuleren om deel te nemen. We starten dit initiatief op voor alle collega's; hoe meer collega's het invullen, hoe completer het overzicht zal

Behoud personeel

Vertalen van de resultaten van de vragenlijst naar doelgerichte activiteiten in de organisatie door de HR medewerker.

	zijn en hoe concreter er invulling gegeven kan worden aan de behoeften voor 2023 en komende jaren.			
15.	2023 Binnen beide Elsresidenties wordt een coördinerend activiteitenbegeleider aangesteld die het maatwerk oftewel belevingsgerichte zorg gaat uitbreiden en gelijkschakelen tussen beide locaties. Doel is met name de zorgcollega's en vrijwilligers hierin te betrekken zodat wij dezelfde uitgangspunten krijgen.	Belevingsgerichte zorg Een collega in Sittard gaat dit op zich pakken en in uren en werkplek uitbreiden in Sittard en Margraten.		

