



Kwaliteitsverslag 2022



Inhoud

Voorwoord.....	3
Inleiding.....	4-5
1. Zorgorganisatie.....	6
1.1 Zorgvisie	
1.2 Kernwaarden	
2. Verantwoording Kwaliteitskader langdurige zorg thuis met een Wlzindicatie	
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	7
2.2 Multidisciplinaire Aanpak.....	8
2.3 Verantwoord thuis wonen.....	8
2.4 Wonen en welzijn.....	9-10
2.5 Veiligheid.....	11-12
2.6 Leren en verbeteren.....	13
2.7 Leiderschap, governance en management.....	14
2.8 Gebruik van informatie.....	14
Afsluiting.....	15

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Nieuw Vogelesang over het verslagjaar 2022. In een kwaliteitsverslag wordt de manier waarop de organisatie en de medewerkers op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor de bewoners bekendgemaakt. Nieuw Vogelesang brengt elk jaar een kwaliteitsverslag uit welke is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan.

Het maken van een kwaliteitsverslag is een eis uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitskader is als kwaliteitsstandaard opgenomen in het wettelijk Register van het Zorginstituut Nederland en vormt daarmee de wettelijke basis voor de kwaliteit van verpleeghuiszorg.

Het Zorginstituut heeft eind 2018 het 'Addendum bij kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie' (hierna: Addendum) gepubliceerd. De relevante vereisten uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg zijn overgenomen in dit addendum. Daarnaast is een aantal specifieke vereisten geformuleerd. In dit document beschrijven wij de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verschillende eisen uit het Addendum.

In het kwaliteitskader wordt eveneens uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het lokale leer- en verbeterproces is het belangrijk dat de relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor de betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Daarom wordt dit kwaliteitsverslag gepubliceerd op onze website maar ook op de website van Coöperatie Boer en Zorg waar wij zijn aangesloten.

CBZ heeft een raad van bestuur bestaande uit vier leden. Daarnaast heeft CBZ een raad van commissarissen met drie leden. CBZ heeft een toelatingsvergunning volgens de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza). Nieuw Vogelesang verwelkomt op 2 mei 2022 haar eerste cliënten en is in 2022 aangesloten bij CBZ. Als lid van de coöperatie kan Nieuw Vogelesang gebruik maken van de diensten van CBZ, zoals ondersteunende software en (ontwikkeling van) kwaliteitsstandaarden. CBZ heeft zorgverkoopovereenkomsten met zorgkantoren en gemeenten voor Zorg in Natura (ZIN). De cliënten van Nieuw Vogelesang hebben zorgovereenkomsten met CBZ. De zorg wordt gefinancierd middels een Volledig Pakket Thuis (VPT). Nieuw Vogelesang levert de zorg aan cliënten als onderaannemer van CBZ. Onderdeel van de inkoopafspraken van de Wlz is het werken met het kwaliteitskader.

In dit kwaliteitsverslag, dat ieder jaar geproduceerd wordt, kijken wij terug op onze (locatie-) ontwikkelingsplannen en worden verbeterpunten beschreven voor het opvolgende jaar.

Edith en Gerrit Aartsen, zorgondernemers Nieuw Vogelesang

INLEIDING

Per 2 mei 2022 zijn wij als zorgondernemers voortvarend gestart in Nieuw Vogelesang in Leersum.

Onze eerste prioriteit lag in het leren kennen van de bewoners, de inzet van onze medewerkers, de locatie zelf met allerlei opstartproblemen, de werkprocessen die er zijn en hoe die verlopen en welke eisen worden daaraan gesteld, met welke partijen hebben wij nog meer te maken, hoe is dat nu georganiseerd en hoe willen wij dat gaan organiseren.

Deze periode van verkenning hebben wij geduid als een observatie-, onderzoeksperiode van waaruit wij een analyse zouden kunnen gaan maken om ons plan van aanpak te gaan bepalen.

Gelijktijdig met de observatie/onderzoeksperiode hebben wij met alle medewerkers een kennismakingsgesprek gevoerd wat ons inzichten gaf in kwaliteiten, gedrevenheid, competenties en de motivatie om met ons, als de nieuwe leiding, aan de slag te gaan.

De zorg voor de bewoners werd als goed ervaren, dat viel ons op. Hoe we die zorg geven werd, met name mondeling gedeeld en is niet gebaseerd op plannen, uitvoeren en evalueren van die geboden zorg en begeleiding, is niet zoals dat verwacht mag worden kijkend naar wat het kwaliteitskader vraagt. Daar lagen voor ons wat uitdagingen. Methodisch werken en werken bijv. met meetinstrumenten (bijv. pijnscore, DOS-score, enz.) is men wel mee bekend maar sinds het werken in Nieuw Vogelesang niet meer toegepast dus dat moet allemaal wel weer wennen zo zeggen de meesten van de medewerkers die wij spreken.

Er is een personeelsmap i.c.m. google drive ingevoerd waar informatie over afspraken die bij ons gelden (werken met een dag-verantwoordelijke, dag-structuur, samenwerken, verzuim, vakantie, roosters, werkprocesbeschrijvingen, beleidsstukken enz.) terug te vinden zijn. Gelijktijdig is er continue met de medewerkers over verwachtingen en waarom wij dit verwachten gesproken, zijn zij daarin meegenomen, gecoacht en is er duidelijk gemaakt waar die afspraken ook terug te vinden zijn.

Tijdens deze eerste paar maanden zijn ook alle bewoners dossiers in het ECD, op eenduidige wijze, ingevuld.

Er wordt per kwartaal gekeken naar data, ook voor 2023, waarin werkoverleggen, bewoners overleggen, gesprekken met medewerkers, periodieke zorgevaluaties met wettelijk vertegenwoordigers, scholingen “op maat” voor medewerkers, MIC overleggen, MDO's en wettelijk vertegenwoordigers overleggen enz. worden gepland/vastgelegd.

Over communicatie onderling of aan elkaar, in het kader van continuïteit van zorg en op een manier die AVG verantwoord is, zijn er afspraken gemaakt dat alleen te doen via de berichtenservice in Nedap ONS (ECD).

Met ingang van 1 november zijn we gestart met het werken met ContactVerzorgenden om de kwaliteit van zorg en de persoonsgerichte zorg steeds beter vorm te geven. Hierdoor moeten de contactverzorgenden in zijn algemeenheid per dag de verantwoordelijkheid nemen voor hun bewoners.

Over de ingezette activiteiten en de daarin behaalde resultaten verwijzen wij naar onze PDCA- cyclus in ons kwaliteitsplan.

In dit kwaliteitsverslag komen achtereenvolgens via een beschrijvend overzicht uitkomsten van de plannen en acties aan de orde op het terrein van:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Multidisciplinaire Aanpak
- Verantwoord thuis wonen
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en werken aan kwaliteit
- Leiderschap, governance en management
- Gebruik van informatie

1. Zorgorganisatie

1.1 Onze missie en zorgvisie

Visie: waar staan we voor

Nieuw Vogelesang is een woonzorginitiatief waar we kwetsbare ouderen op een waardige wijze kunnen bijstaan, zodat zij naar vermogen regie over het eigen leven kunnen behouden. Bij alles wat wij doen staat de kwaliteit van leven van de bewoners centraal. Onze dienstverlening is daarom persoonlijk, bewoners ervaren ons als toegankelijk en dichtbij. Wij hebben een open houding naar hen, naar de familie, medewerkers en omgeving. Alleen op die wijze kunnen wij steeds blijven werken aan verbetering van onze kwaliteit.

Missie: Waar gaan we voor

Wij scheppen een woonomgeving, waarin ouderen, hun familie/naasten zich herkennen. Wij bieden gelegenheid tot actieve deelname aan de woongemeenschap die wij met elkaar vormen, respecteren het als bewoners zich willen terugtrekken en kiezen zorgmomenten die passen bij het dagritme van de bewoners. Wij realiseren ons dan ook dat voor familie en naasten de hulpvraag van hun verwant een grote impact heeft. Daarom ondersteunen wij ook hen in hun streven naar passende zorg, kwaliteit van leven en wonen en zullen hen daar zo veel mogelijk bij betrekken (participatie).

1.2 Kernwaarden

De kernwaarden spelen een belangrijke rol in de missie, visie, strategische pijlers en doelen:

- **Vreugde** is een van die emoties die ons het beste laat voelen. Het is een positieve emotie die door elk mens hoog aangeschreven staat.
- **Vrijheid** is de essentie om niet te worden gehinderd om wat te zeggen, maar betekent vooral ook dat je mag zijn wie je bent.
- **Verbinding** is de energie die bestaat tussen mensen wanneer zij zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen.

2. Verantwoording Kwaliteitskader langdurige zorg thuis met een Wlz indicatie

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Tijdens de verslagperiode constateerden we dat de zorg en ondersteuning voor elke bewoner op maat is. Dat wil onder andere zeggen dat iedere bewoner een zorgleefplan heeft, dat is gebaseerd op diens unieke persoonlijke wensen en verlangens en dat de professionele zorg voortdurend is afgestemd op de actuele behoefte, blijkend uit observaties en rapportages. Aan onderstaande thema's, ontleend aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, wordt binnen onze locatie voldaan. Dit hebben we als bestuur waargenomen en geconstateerd op basis van functioneringsgesprekken, observaties tijdens onze aanwezigheid op de werkvloer, contacten met bewoners en naasten, MDO-besprekingen, bewonersbesprekingen, overdrachten, rapportages, werkbesprekingen en teamoverleg.

Compassie, uniek zijn en autonomie

Nieuw Vogelesang stelt in haar missie nadrukkelijk dat het maken van keuzes door bewoners belangrijk is. Niet alleen over het dagelijks leven, maar ook over ingrijpende zaken. De afspraken die hierover worden gemaakt, worden vastgelegd in een zorgleefplan van de bewoner. Een EVV-er (eerste aanspreekpunt) met een (minimale) achtergrond van verzorgende niveau 3 maakt met de bewoner en zijn naasten afspraken die betrekking hebben op de thema's wonen, persoonlijke zorg, eten en drinken, prettige invulling van de dag, eigen regie en gezondheid. Bij deze thema's vragen we tijdens een intake wat voor de bewoner belangrijk is met betrekking tot deze thema's en welke afspraken we hierover maken. Zo kennen we het verhaal, de behoeften en wensen, de zorgen, problemen en levensvragen van elke bewoner. Daarnaast hebben we aandacht en begrip voor de familie/naasten/mantelzorgers. Aanvullend op deze afspraken wordt vastgelegd op welke wijze familie en/of mantelzorg hier ondersteuning in biedt.

Zorgdoelen

Het Kwaliteitskader stelt dat er binnen 24 uur na aanvang van de start zorg, een voorlopig zorgleefplan beschikbaar is waarin een aantal belangrijke zaken zijn vastgelegd. Voor het realiseren hiervan dienen medewerkers een extra inspanning te plegen. Deze informatie is bij aanvang zorg vastgelegd, en dient ook in het concept zorgleefplan te worden opgenomen. Het zorgleefplan geeft weer welke afspraken er zijn met de bewoner en op welke wijze die worden uitgevoerd, echter om de bewoner werkelijk te kennen als uniek mens, legt de EVV-er met de bewoner het levensverhaal vast mits de bewoner dat wil. Uiterlijk zes weken na intake (of zoveel eerder als mogelijk) is het zorgleefplan volledig en definitief afgerond.

Een verbeterpunt is meer werken met risico- inventarisatielijsten.

2.2 Multidisciplinaire Aanpak

Samen

De zorgvraag bij langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie betreft vaak, maar niet altijd, een multidisciplinaire zorgvraag. Bij de bewoner zijn, behalve de directe naasten, vaak verschillende disciplines betrokken bij de zorgverlening. De afstemming over de zorgverlening en een goede inschatting van risico's vormen daarmee een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van de zorgverlening. Uitgangspunt daarbij is dat de juiste geneeskundige zorg beschikbaar en bereikbaar moet zijn voor alle bewoners. Ook gaan vrijwilligers een grotere rol spelen en vragen wij familie een actieve rol te vervullen, die afspraken leggen we vast in het ECD. Het motto is dat we met zijn allen moeten samenwerken om de zorg, het wonen en het welzijn van de bewoner centraal te laten staan. Participatie is hierin cruciaal.

ECD en methodisch werken

Nieuw Vogelesang werkt methodisch met het ECD. Het ECD is met toestemming van de bewoner in te zien door naasten via CarenZorgt. Het zorgteam werkt in het ECD, evenals de specialist ouderengeneeskunde. Medische overdracht van de huisarts wordt in het ECD verwerkt. De huisartsen werken in het eigen systeem (HIS).

Geneeskundige zorg en behandeling

Er is een specialist ouderengeneeskunde betrokken bij de organisatie. Die wordt door de huisarts geconsulteerd als de complexiteit van de problematiek toeneemt en treedt dan op als medebehandelaar. De huisarts blijft regiehouder van de bewoner. Voorbehouden handelingen worden uitgevoerd door een bevoegd en bekwaam teamlid. We betrekken de bewoners en waar mogelijk familie/naasten/mantelzorgers actief bij het zorgleefplan en houden die samen actueel. De huisarts en/of specialist ouderengeneeskunde (SO) is verantwoordelijk voor de medische behandeling.

Multidisciplinair

Er zijn diverse zorgprofessionals verbonden aan de locatie. Denk aan een ergotherapeut, fysiotherapeut, diëtist, psycholoog etc. Tijdens een MDO schuiven de diverse disciplines en familie aan om de zorg zo goed mogelijk op elkaar aan te laten sluiten.

Een verbeterpunt is familieparticipatie tijdens MDO's bespreekbaar te maken en dat vervolgens vastleggen in het zorgplan.

2.3 Verantwoord thuis wonen

Als de complexiteit van zorg toeneemt, dan gaan zorgprofessional en bewoner (indien noodzakelijk samen met naasten) in gesprek om te kijken welke woonaanpassingen noodzakelijk zijn om verantwoord thuis te blijven wonen. Wat als waardevol wordt ervaren, is voor iedere bewoner anders en kan per moment verschillen. Vast staat dat het belangrijk is dat de bewoner zelf de regie heeft en houdt. Nieuw Vogelesang ondersteunt daarbij. Welke ondersteuning, op welke manier, waar en wanneer, hangt af van wat de bewoner wenst. **Dit verloopt prima gezien het vele contact dat wij hebben met de bewoners omdat wij dagelijks op de werkvloer te vinden zijn.**

2.4 Wonen en welzijn

Het Kwaliteitskader onderscheidt vijf thema's die een bijdrage leveren aan een optimale levenskwaliteit, welzijn van de bewoners en hun naasten: zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam (verzorgde kleding), familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort. Dit hebben we als bestuur waargenomen op basis van functioneringsgesprekken, observaties tijdens onze aanwezigheid op de werkvloer, contacten met bewoners, naasten, MDO's, bewonersbesprekingen, overdrachten, rapportages, werkoverleggen en teamoverleg.

Zingeving

Binnen Nieuw Vogelesang wonen bewoners met voor het overgrote deel een christelijke achtergrond. Na het uitspreken van de wens om de maaltijd te beginnen en te eindigen met gebed, hebben we hier ruimte voor gegeven op de locatie. Daarnaast wordt iedere zondag 'rustdag' gehouden en luisteren bewoners naar een preek op hun kamer. Dit ieder naar eigen religie voorkeur.

Zinvolle dagbesteding

Wanneer iemand niet meer de eigen dag kan invullen, dan ondersteunt Nieuw Vogelesang daarin. Behoud van regie voor de bewoner en aansluiting bij het normale leven is daarbij het uitgangspunt. Om te weten wat voor iemand een zinvolle dag is, verdiepen zorgverleners zich in wat bewoners gewend waren en wat voor hen van waarde is. Het gaat erom dat er samen met de bewoner wordt gekeken naar wat voor hem of haar een zinvolle dag is en dat er vervolgens ruimte wordt geboden om dat in te vullen. Maatwerk is hierin van groot belang en is onderdeel van het persoonlijk plan van de bewoner. Voor een zinvolle dagbesteding en activiteiten is er een aanbod voor individuele en groepsactiviteiten onder begeleiding van gastdames/heren in samenwerking met vrijwilligers. Dit willen we nog meer persoonsgericht vormgeven komend jaar. Bewegen en naar buiten gaan zijn onderdelen die erg belangrijk zijn voor een groot deel van de bewoners. We overwegen om gebruik te gaan maken van virtueel fietsen met onze bewoners.

Een verbeterpunt: meer persoonsgerichte individuele en groepsactiviteiten.

Schoon en verzorgd lichaam

Bewoners die ondersteuning nodig hebben bij de dagelijkse verzorging ontvangen deze zorg zoals zij die wensen. Hierover zijn afspraken vastgelegd in het persoonlijk plan van de bewoner. Indien de gezondheidssituatie van de bewoner wijzigt - wat een effect heeft op de wijze waarop de persoonlijke verzorging wordt uitgevoerd - dan kan het team een beroep doen op het behandelteam, zoals bijvoorbeeld een ergotherapeut. Daarnaast wordt de persoonlijke was van de bewoners verzorgd op locatie. Indien een bewoner zijn of haar eigen was wil verzorgen, worden zij daarin begeleid. Het is belangrijk dat naast persoonlijke verzorging, ook de kleding schoon en verzorgd is en blijft.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

In het zorgleefplan van de bewoner willen we in 2023 gaan vermelden welke mate er ondersteuning van familie of mantelzorger is. Wij vinden de betrokkenheid van de familie van groot belang. Dit voor zowel de bewoner als voor de familie. Om familie betrokken te houden in het zorgproces rondom hun naaste, hebben wij veel aandacht voor de familie wanneer er behoefte is aan ondersteuning in het proces van verwerking en acceptatie. Op Nieuw Vogelesang maken wij dankbaar gebruik van vrijwilligers die zich met liefde inzetten om de bewoners een mooie dag te bezorgen. Dit gebeurt bijvoorbeeld met koffie schenken, groepsactiviteit, maar eventueel ook geheel passende aandacht van een vrijwilliger op persoonlijk vlak als een bezoekje brengen of samen een stukje fietsen.

Wij kijken niet naar wat niet meer kan, maar naar wat er nog wel mogelijk is. De kracht zit juist in het 'samen' doen. 'Alleen' is soms een opgave te hoog gegrepen, maar 'samen' komen we veel verder.

Toekomstig zal vaker beroep gedaan worden op informele ondersteuners gezien het gebrek aan zorgprofessionals in de zorgsector.

Een verbeterpunt: in het zorgleefplan van de bewoner willen we gaan vermelden welke mate er ondersteuning is van familie of mantelzorger.

Wooncomfort en woongeluk

Bewoners die bij ons wonen of tijdelijk verblijven hebben de beschikking over een eigen appartement dat ingericht wordt met persoonlijke eigendommen van de bewoner. Op locatie kunnen bewoners veilig gebruik maken van toegankelijke gemeenschappelijke ruimtes. Nieuw Vogelesang vindt het belangrijk dat bewoners in een gastvrije en sfeervolle ambiance door professionele en gemotiveerde medewerkers worden verzorgd. De algemene ruimtes zijn dan ook sfeervol ingericht en bewoners worden hier ook bij betrokken. Laatstgenoemde geldt ook voor de samenstelling van de maaltijden en ons activiteitenprogramma.

2.5 Veiligheid

In het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vier relevante thema's genoemd rondom basisveiligheid: medicatieveiligheid, decubituspreventie, het gemotiveerd gebruiken van vrijheidsbeperkende maatregelen en preventie van acute ziekenhuisopname. Ook in deze verslagperiode is bij ons de veiligheid van bewoners van groot belang.

Er is nog geen sprake geweest van vrijheidsbeperkende maatregelen. De incidentenrapportage is reeds opgesteld en verwerkt in onze jaarlijkse preventie rapportage.

Medicatieveiligheid

Alle bewoners van Nieuw Vogelesang hebben hun eigen huisarts. Nieuw Vogelesang werkt op locatie met aandachtsvelders. Zo is medicatie ook een aandachtsveld van één van de medewerkers. Zij richt zich primair op het medicatieproces en de farmacotherapie. Deze zorgmedewerker heeft een relatie met de incidenten VVT-commissie voor wat betreft het melden van medicatiefouten. Jaarlijks wordt er een incidentenrapportage voor de locatie opgesteld, waarbij specifiek aandacht is voor de meest voorkomende medicatie incidenten en een uitvoerige analyse hierop. Bewoners kunnen rekenen op kwaliteit en veiligheid in het dagelijks handelen van de zorgprofessionals.

Decubituspreventie

Decubituspreventie heeft direct bij aanvang zorg, aandacht van de verzorgenden en persoonlijk begeleider. Vanaf 2023 (*zie verbeterpunt H.2.1*) gaan wij een integrale risicosignalering invullen waarbij inzichtelijk wordt of er werkelijk sprake is van een gezondheidsrisico. Indien er sprake is van een risico op decubitus wordt in samenwerking met behandelaren gekeken wat voor deze specifieke bewoner aan preventie kan worden gedaan ter voorkoming van decubitus. Deze afspraken zijn vastgelegd in het persoonlijk zorgplan. De wijze waarop Nieuw Vogelesang uitvoering wil geven aan de prevalentie metingen decubitus wordt in het hoofdstuk leren en verbeteren nader toegelicht.

Een verbeterpunt: een integrale risicosignalering invullen i.v.m. gezondheidsrisico.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Binnen Nieuw Vogelesang worden geen vrijheidsbeperkingen ingezet, *tenzij*. In het geval van veiligheid is vrijheidsbeperking soms nodig ter voorkoming van een onverantwoorde situatie, waarbij geen redelijk alternatief met een minder ingrijpend karakter voorhanden is. Ze moeten dan doelmatig zijn en in verhouding staan tot het doel dat wordt beoogd. Daarnaast wordt gestreefd naar het zo snel mogelijk afbouwen van de vrijheidsbeperkingen, indien mogelijk. De beslissing en de verantwoordelijkheid om vrijheidsbeperkingen toe te passen worden genomen door de specialist ouderengeneeskunde (tevens WZD deskundige). De relevante afwegingen – voorafgaande aan het besluit – worden besproken met de EVV-er, de bewoner en/of (wettelijk) vertegenwoordiger, zo mogelijk met paramedici en psycholoog. Vrijheidsbeperkingen worden geregistreerd in het zorgleefplan en periodiek geëvalueerd door de specialist ouderengeneeskunde.

Een verbeterpunt: de doorontwikkeling van Wzd- toepassing in de praktijk.

Preventie van acute ziekenhuisopname

Bewoners van Nieuw Vogelesang mogen rekenen op veilige, adequate en professionele zorg passend bij de gezondheidssituatie. De huisarts bespreekt bij aanvang zorg met de bewoner wat de beleidsafspraken zijn omtrent reanimeren, en de wensen omtrent medisch handelen. Hierbij wordt ook besproken wat de beste plek van behandelen is. Door dit bij aanvang van zorg vast te leggen, kan er op een juiste manier geïntervenieerd worden als de gezondheidssituatie van een cliënt acuut wijzigt. Er wordt gehandeld conform het hygiëne, infectie- en preventiebeleid (HIP), wordt gezorgd voor hulpmiddelen die bewoners nodig hebben om in hun zorgvraag te worden voorzien en is voldoende ondersteunende ICT aanwezig (te denken aan laptop, mobiele telefoons, oproepsysteem en passende digitale omgeving).

Er zijn in 2022 twee ongeplande ziekenhuisopnames geweest. Eén cliënt vanwege een verslechterde hartfunctie en één cliënt vanwege epilepsie.

De ongeplande ziekenhuisopnamen worden bijgehouden door directie. Daarbij wordt de reden van de opname opgenomen. De ongeplande ziekenhuisopnames worden altijd met het team besproken. Inzicht in de oorzaken van de opnamen kan leiden tot structurele verbeteringen.

Bekwaam en bevoegd personeel

Binnen Nieuw Vogelesang vinden wij het belangrijk dat medewerkers bevoegd en bekwaam zijn en blijven in hun handelingen. Inmiddels hebben wij invulling gegeven aan een manier waarop deze scholingen gevolgd kunnen gaan worden. Dit doen wij d.m.v. E-learningen en een BIG-toetsing op locatie d.m.v. de 'Zorg & Werk Academy'. De verpleegkundige bereikbaarheidsdienst is geborgd via Quarijn. Edith Aartsen is verpleegkundige. Wij geloven in het inzetten van deskundigheid op de plek waar dat nodig is. De arbeidsmarktkrapte vraagt om een andere aanpak om de zorg betaalbaar te houden en de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen. Daarom gaan wij intern inzetten op meer functiedifferentiatie, variërend van vrijwilligers tot mbo niveau 4.

Een verbeterpunt: ruimte voor ontwikkeling is functiedifferentiatie aanbrengen in het rooster en inzet ADL assistenten. Daarbij een niveau 5 verpleegkundige die op afroep beschikbaar is.

2.6 Leren en verbeteren

Wij hechten waarde aan voldoende tijd en ruimte te bieden om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. De organisatie faciliteert dit zowel binnen de eigen organisatie, als waar nodig, ook buiten de organisatie door het inzetten van externe deskundigheid. Voorbeelden zijn coaching van het team, coaching van individuele teamleden, scholing, reflectie in teamoverleggen en klinische lessen georganiseerd door teamleden gericht op een specifiek onderwerp (denk aan voeding, hoe om te gaan met moeilijk verstaanbaar gedrag, wondzorg etc.) en BIG-geregistreerde handelingen.

Ruimte voor ontwikkeling is gestructureerd werken aan ontwikkelen middelen van een scholingskalender.

Kwaliteitsmanagement systeem

Binnen Nieuw Vogelesang zal een kwaliteitssysteem geïmplementeerd worden. Vanaf 2023 zullen we hier een start mee maken.

Tijdens periodieke POP-gesprekken wordt gereflecteerd op het handelen van een zorgmedewerker en wordt gekeken naar hoe de medewerker zich verder wil ontwikkelen binnen de organisatie. Aan de locatie zijn diverse externe specialisten verbonden. Als het team bekwaamd moet worden in bepaalde handelingen, worden er klinische lessen verzorgd. We verbinden vervolgens de uitkomsten van de zelfevaluaties aan uitkomsten van andere kwaliteitsmetingen zoals de periodieke incidentenrapportage, de klachtenrapportage, decubitusprevalentie en interne- en externe audits. Op basis van dit meervoudige perspectief stellen we jaarlijks een kwaliteitsbeeld op. Op deze wijze hebben teams en het bestuur een zeer nauwkeurig beeld over hun kwaliteit van zorg en eventuele verbeteropgaven op team- en locatieniveau.

Een verbeterpunt: De doelen geformuleerd in dit kwaliteitsverslag zullen op basis van de PDCA- cyclus behandeld worden. Hier zit nog ruimte voor ontwikkeling.

Een verbeterpunt: een kwaliteitssysteem implementeren met daaraan gekoppeld een certificaat 'kwaliteitskeurmerk' behorend bij het kwaliteitssysteem.

Lerend netwerk

In 2022 hebben wij vanwege de start van de onderneming nog niet deelgenomen aan een lerend netwerk. Na de zomer van 2023 gaan wij deelnemen aan kennisuitwisselingsbijeenkomsten binnen boer & zorg waar diverse ondernemers bijeenkomen om ideeën, ervaringen, vragen uit te wisselen, etc.

Verbeterpunten zijn: het lerend netwerk door ontwikkelen, aanbod scholing & ontwikkeling bijhouden van het vakgebied.

2.7 Leiderschap, governance en management

Nieuw Vogelesang organiseert de zorg op een manier, dat leidt tot goede zorg. Daarbij faciliteren wij onze zorgprofessionals om te leren en verbeteren en ondersteunen wij in de afstemming met externe partijen. Wij zijn aangesloten bij Coöperatie Boer en Zorg, waarbij zij houder zijn van de Wtzi toekenning en ons controleren op kwaliteit en good governance. De directie loopt dagelijks mee in het primair proces. Wij als zorgondernemers zien erop toe dat de onderwerpen van dit kwaliteitsverslag in praktijk worden gebracht en neemt maatregelen als dit onverhoopt nodig wordt bevonden. Wij hanteren de Zorgbrede Governance Code 2022.

Een verbeterpunt: het zorgconcept wordt breed gedragen.

2.8 Gebruik van informatie

Net als andere organisaties die langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie biedt, dienen ook wij in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid vanaf verslagjaar 2020 minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score (NPS) score van de eigen organisatie aan te leveren. Hiervoor mogen wij ook de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland gebruiken. Aanvullend dienen wij minimaal één keer per jaar de cliëntervaringen te verzamelen met een instrument dat voldoet aan bovenstaande criteria.

Dit onderdeel is voor Nieuw Vogelesang volledig ingericht en uitgevoerd. Zo scoren wij op Zorgkaart Nederland een 9,5. Daarbij hebben wij geen officiële klachten ontvangen en is het cliënttevredenheidsonderzoek in december 2022 uitgevoerd.

Afsluiting

Zoals u heeft kunnen lezen belooft 2023 een bijzonder waardevol jaar te worden voor Nieuw Vogelesang waarin een breed verbeterproject verder tot uitvoering gebracht wordt op alle niveaus binnen onze organisatie. Door het verkregen inzicht in afwijkingen van normen is een gedegen zelfreflectie tot stand gekomen. Het was geen makkelijke periode, het zichtbaar en bespreekbaar maken van de afwijkingen doet van alles met betrokken mensen die ontzettend hard werken en gaan voor goede kwaliteit van persoonsgerichte zorg.

De verbeterpunten geven ons een houvast en zorgt voor duidelijkheid in de lijn waar het naartoe moet. Dat, samen met gedreven medewerkers en met het vertrouwen van onze bewoners, geeft ons als zorgorganisatie de kracht om de verandering aan te gaan. Wij werken naar goede resultaten toe t.a.v. de kritische aandachtspunten, meer grip krijgen en houden op de PDCA-cyclus, de tevredenheid van onze bewoners waarborgen en werkplezier voor ons allen.