



Kwaliteitsjaarverslag 2023

Eeckenrhode Zorg

januari 2024

auteurs: Pascalie Jacobs (locatiemanager), Els Habraken (teamleider zorg)

EECKENRHODE

Inhoudsopgave

1. Inleiding	pag. 3
2. Profiel van de organisatie	pag. 4
3. Zorg en doelgroep	pag. 6
4. Medewerkers	pag. 15
5. Cliënttevredenheid	pag. 18
6. Tot slot	pag. 20

1. Inleiding

Eeckenrhode is een serviceflat voor senioren waar bewoners zelfstandig wonen en gebruik kunnen maken van een breed aanbod aan dienstverlening. Welzijn en welbevinden, eigen regie en het leven leiden zoals men dat individueel gewend is staan voorop. Verbinden van bewoners, buurtbewoners, leeftijdgenoten met een soortgelijke levensstijl en het betrekken van familieleden is belangrijk. Goede ondersteunende dienstverlening is onontbeerlijk om het zelfstandig wonen mogelijk te maken en vereenzaming te voorkomen. De 24-uurs aanwezigheid van thuiszorg is een onderdeel van deze dienstverlening. Verbetering van de kwaliteit van zorg heeft onze voortdurende aandacht. U ontvangt daarom dit kwaliteitsjaarverslag over het jaar 2023.

Vereniging van Eigenaars Eeckenrhode

Serviceflat Eeckenrhode heeft in totaal 84 appartementen, variërend in grootte van 65 tot 140 m². Eeckenrhode is georganiseerd in de vorm van een Vereniging van Eigenaars. (VvE) De VvE heeft 19 leden. Een groot-aandeelhouder heeft in totaal 67 appartementen in bezit. Ongeveer 90% van de appartementen wordt verhuurd. De overige appartementen worden bewoond door de eigenaar.

Dienstverlening

De aanwezige dienstverlening die door de VvE wordt georganiseerd bestaat uit:

- Locatiemanagement
- Activiteitenprogramma
- Administratie
- Receptie
- Huismeesterdiensten
- Interieurverzorging algemene ruimten
- Gastvrouw

Daarnaast kent Eeckenrhode externe dienstverleners voor dagelijkse catering, fysiotherapie, gebouwenbeheer, IT-ondersteuning, was- en strijkservice, boodschappendienst, kapsalon, schoonheidsspecialiste, pedicure en manicure. Eeckenrhode heeft voor bewoners een grote sociale functie. Alle medewerkers en dienstverleners doen hun uiterste best om het wonen en leven op Eeckenrhode zo aangenaam mogelijk te maken en gaan bewust om met de visie van Eeckenrhode. Samenwerking tussen alle aanwezige dienstverleners draagt eraan bij dat het wonen en welzijn van bewoners optimaal is georganiseerd. Van grote waarde zijn de circa 21 vrijwilligers die bewoners individueel ondersteunen en participeren bij diverse activiteiten en evenementen. Een aantal vrijwilligers is tevens bewoner van Eeckenrhode.

Eeckenrhode Zorg (een geregistreerde handelsnaam van Exploitatiemaatschappij Eeckenrhode bv, verder EZ, heeft een contract met de VvE waarin de 24-uurs aanwezigheid van thuiszorg (aanwezigheid van een medewerker met een opleidingsniveau van minimaal niveau 3) is overeengekomen.

Bewonersparticipatie

Bewoners worden nauw betrokken bij de dagelijkse gang van zaken. Elke vorm van feedback en input is belangrijk. Eeckenrhode heeft een bewonerscommissie die vier maal per jaar overlegt met het bestuur van de VvE. De cateringcommissie die bestaat uit een aantal bewoners evalueert de maaltijdvoorziening met de locatiemanager en de cateraar. Vanuit bewoners komen regelmatig initiatieven voor de organisatie van activiteiten zoals lezingen en uitstapjes en zijn er activiteiten die volledig door bewoners zelf geïnitieerd zijn zoals de boekenclub, Herenborrel, zondagmiddagborrel, jeu de boules, bridge en Tarock kaartspel. Bij diverse projecten worden bewoners betrokken in klankbord- en projectgroepen. Bij de ontwikkeling van een uitbreidingsplan voor Eeckenrhode is een klankbordgroep betrokken die bestond uit o.a. bewoners en kinderen van bewoners. Eeckenrhode heeft circa 9 BHV-ers (Bedrijfshulpverleners), waaronder een aantal bewoners.

2. Profiel van de organisatie

Samenwerking Vitalis Woonzorggroep

EZ is als onderaannemer van Vitalis WoonZorggroep (verder Vitalis) de leverancier van 24-uurs thuiszorg op Eeckenrhode. De samenwerking is ingegaan op 1 januari 2020. Diverse disciplines van Vitalis hebben met EZ afspraken gemaakt over overlegvormen, vervanging van wijkverpleegkundige en ook eventuele inzet van personeel van Vitalis vanuit hun flexpoule, wanneer dit nodig zou zijn. In 2023 heeft EZ geen gebruik hoeven maken van vervanging van de wijkverpleegkundige. De medewerker vanuit de flexpoule van Vitalis is in 2023 nauwelijks ingezet, de samenwerking is eind 2023 om die reden stop gezet. Verderop in dit jaarverslag is e.e.a. gedetailleerder vermeld.

EZ is ervan overtuigd zich verder te kunnen ontwikkelen met de expertise van Vitalis, mede vanwege het feit dat er veel kennis is op gebied van residentieel wonen met zorg. Vitalis heeft laten weten ook van ons te kunnen leren, zij zijn geïnteresseerd hoe EZ organisatie onderdelen heeft geregeld. Uitwisselen van kennis is ook in 2023 een belangrijk onderdeel geweest in de samenwerking op managementniveau. De locatiemanagers hebben drie bijeenkomsten gehad waarvan één kennismaking met de teamleider Zorg van Eeckenrhode. Wij blijven in deze samenwerking van elkaar leren.

EZ heeft een samenwerking met de zorgtrajectbegeleiders (ZTB-ers) van Zuidzorg die in hun vakgebied in direct contact staan met de dagbesteding van Vitalis. Ook is er samenwerking met het Verpleegtechnisch team (VTT) van Zuidzorg. De huisartsenpraktijk die het grootste deel van de bewoners van Eeckenrhode in zorg heeft werkt ook samen met dit VTT waardoor er in geval van spoed snel gehandeld kan worden. De betrokken huisartsen zijn positief over deze samenwerking. De samenwerking met de ZTB-ers is inmiddels geborgd. Omdat EZ haar cliënten goed kent is onderling contact en overleg met de ZTB-ers in het belang van de cliënt essentieel.

Zorgvisie en kernwaarden

EZ levert deskundige zorg met respect voor de eigen identiteit en omgeving van cliënten. Eeckenrhode gaat hierbij uit van de eigen mogelijkheden van de cliënt om zodoende de eigen regie van de cliënt te versterken.

De missie van EZ is: Kwalitatieve hoogwaardige en verantwoorde zorg bieden waarbij invoelend vermogen naar de betrokken cliënt het uitgangspunt is.

De visie is: Zorg en ondersteuning bieden met behoud van eigen kracht en regie.

Deze kernwaarden bepalen hoe wij zorg bieden.

- Kwaliteit
- Positiviteit
- Respect
- Zelfstandigheid
- Flexibiliteit

Visie op zorg en wonen

EZ biedt kwalitatieve hoogwaardige zorg aan alle cliënten ongeacht geloof, achtergrond, geslacht. Familieparticipatie speelt een uiterst belangrijke rol bij de zorg voor bewoners. In de praktijk zien we dit graag meer; familieleden hebben vaak een druk leven en zijn veelal niet in staat bepaalde aanwezigheid te garanderen of situaties op te vangen voor hun naaste. Momenteel doen we veel beroep op vrijwilligers.

Het levensritme van de cliënten bepaalt zo veel mogelijk de agenda van de zorgverlening. Uitgangspunt is dat we geen vrijheidsbeperkende maatregelen inzetten tenzij de cliënt er zelf om vraagt. Er is dan ook een veilige woonomgeving, met ruime appartementen met een hal, woon- en slaapkamer, keuken en badkamer.

Als er sprake is van risicovol gedrag, dan worden in overleg met huisarts, familie en cliënt in een signaleringsgesprek de risico's ingeschat en geregistreerd in het zorgplan van de cliënt. Samen wordt bepaald en afgesproken of de risico's acceptabel zijn. Ook wordt de ZTB-er ingeschakeld. Het doel blijft dat cliënten tot het levenseinde kunnen blijven wonen met een goede kwaliteit van leven. In niet alle gevallen is dit haalbaar. In 2023 zijn 8 bewoners in hun eigen appartement overleden, één bewoner

is na een val buitenshuis in het ziekenhuis overleden en is één cliënt verhuisd naar een verpleeghuis omdat de risico's te groot werden. In deze casus was sprake van psychiatrisch gedrag. EZ heeft de begeleiding van het proces van signaleren tot verhuizen samen met de familie en een psychologe op zich genomen, alsook het zo goed mogelijk invullen van de overbruggingsperiode. Een goed georganiseerd netwerk rondom de cliënt is dan onontbeerlijk.

Uitsluitingscriteria

Serviceflat Eeckenrhode heeft geen gesloten afdeling en/of structuur voor 24-uurs begeleiding, of begeleiding van mensen met geheugen en/of gedragsproblematiek. Als levering van veilige en verantwoorde zorg onder druk staat en/of de cliënt beter past in een andere woonvorm zal zo goed mogelijk worden doorverwezen naar een geschiktere woonvorm, veelal bij de hoofdaannemer Vitalis, en ook bij particuliere initiatieven. De mogelijkheden om cliënten met gedragsproblematiek de zorg te leveren die zij nodig hebben wordt per individu beoordeeld. Vanwege de hoge leeftijd hebben wij regelmatig te maken met dementie. Door middel van scholing van teamleden is aan dit onderwerp extra aandacht besteed in het vorige jaar. Naast zorgmedewerkers hebben eveneens medewerkers van de VvE Eeckenrhode aan deze scholingen deelgenomen.

Financiën

Financiers

VvE Eeckenrhode heeft een contract met EZ voor de levering van thuiszorg (wijkverpleging en huishoudelijke zorg). EZ heeft een WTZA toelating (Wet Toetreding Zorgaanbieders). EZ levert als onderaannemer van Vitalis zorg gefinancierd vanuit de ZVW (Zorgverzekeringswet) en WLZ (Wet Langdurige Zorg). EZ heeft een contract met gemeente Waalre voor de levering van zorg gefinancierd vanuit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) en PGB (Persoons Gebonden Budget). Bewoners kunnen desgewenst zorg inkopen tegen het geldende uurtarief.

3. Zorg en doelgroep

De zorg betaalbaar houden: doelmatigheid

Ook in 2023 is verbetering van de doelmatigheid een speerpunt geweest. Aan doelmatigheid (gemiddelde hoeveelheid geleverde zorg per cliënt) worden hoge eisen gesteld. Zorgverzekeraars gaan ervan uit dat door inzet van technologie en hulpmiddelen efficiënter kan worden gewerkt. Bij het stellen van zorgindicaties worden waar nodig gesprekken gevoerd met de betrokken cliënten en/of familieleden en/of mantelzorgers. Onderwerpen die in deze gesprekken aan bod komen:

1. Wat kan de cliënt zelfstandig uitvoeren op een veilige manier?
2. Wat kan de cliënt zelfstandig met de juiste hulpmiddelen en technologie?
3. Wat kunnen familie, mantelzorg of vrijwilligers betekenen?
4. Wat zijn vervolgens de taken van de professionele zorg?
5. Het eventueel herzien van het zorgplan en indicatie

Doelmatig werken is een continue proces. Cliënten en familieleden ontvangen bij de intake informatie over bovenstaande stappen. In 2023 is een informatiefolder ontwikkeld waarin levering van zorg duidelijk is uitgelegd. Voor de levering van huishoudelijke hulp is eveneens een informatiefolder ontwikkeld. Teamleden blijven steeds schakelen om de cliënt zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren. Dit betreft zowel 'omdenken' maar ook instrueren van nieuwe collega's en stagiaires, inzet van hulpmiddelen en inschakelen van externe hulpverleners.

In 2023 is de doelmatigheid aanzienlijk verbeterd. Er is kritisch gekeken naar de zorg die werd geleverd, cliënten zijn begeleid in vergroting van zelfstandigheid en een aantal cliënten is overgegaan naar een WLZ-indicatie. Verwachtingen naar zowel cliënten als familieleden zijn bijgesteld. De informatieverstrekking is, verduidelijkt met de informatiefolder, de EVV-ers zijn gecoacht om bij de zorgvragers de kaders duidelijk te communiceren. Bij elke kennismaking met een potentiële nieuwe bewoner (door de VvE Eeckenrhode) worden de kaders als vast gespreksonderwerp meegenomen.

Er is aandacht besteed aan inzet van zorgtechnologie in samenwerking met Vitalis en er zijn nieuwe hulpmiddelen in gebruik genomen zoals de Doff n'Donner (aantrekhelp voor steunkousen) het medicatiesysteem Medido, een razer tillift is aangeschaft, en een rolmatras werd ingezet. Twee bewoners hebben drie maanden een 'Lifewatcher' getest, dit is een vorm van persoonsalarmering waarvan de oproepen naar een zorgcentrale van Altide gaan waar triage wordt uitgevoerd. In Q4 heeft een kennismaking plaatsgevonden met Mobile Care. Vanuit dit overleg heeft EZ een subsidie aanvraag gedaan voor het project Virtuele Thuiszorg. De subsidie is toegekend en in 2024 zal dit project van start gaan.

De rol van de wijkverpleegkundige is vergroot. De teamleider en wijkverpleegkundige bespreken wekelijks de geleverde zorg in relatie tot de indicatiestelling.

Looproutes worden direct na een mutatie aangepast waar nodig. Er wordt continue bewaakt of bepaalde taken worden uitgevoerd door een medewerker van het juiste niveau. De efficiency van de looproutes krijgt de aandacht zodat de looptijd van medewerkers zo kort mogelijk is.

Ontwikkeling doelmatigheid

Vanaf 2021 is voor cliënten van zorgverzekeraars VGZ, Zilveren Kruis en CZ gewerkt op basis van 'lumpsum' afspraken. Die afspraken komen erop neer dat per cliënt een vaste vergoeding per maand van toepassing is. EZ heeft in 2023 beter

kunnen voldoen ten opzichte van het jaar ervoor. De teamleider, in dienst vanaf maart 2022, heeft samen met het team deze verbetering bewerkstelligt en dit onderwerp bovenaan de agenda gezet, met zeer goed resultaat. Bij een aantal cliënten is daarbij technologie en hulpmiddelen ingezet.

De wijkverpleegkundige neemt deel aan het 8-wekelijkse overleg met de wijkverpleegkundigen van Vitalis, als de onderwerpen relevant zijn voor EZ.

In 2023 ontvingen 57 bewoners zorg en ondersteuning van de medewerkers van EZ, voornamelijk op basis van ZVW indicaties (40) en WLZ indicaties (17). T.o.v. 2022 is dit een krimp van 3 zorgvragers (60). Het aantal bewoners dat HVZ afneemt bij EZ was in 2023 32. EZ is vanuit de gemeente (WMO) erkend als leverancier voor de HVZ.

Doelgroepen

De cliëntenpopulatie met een WLZ-indicatie binnen Eeckenrhode in 2023 is als volgt opgebouwd:

Doelgroep	Leeftijd	Aantal
Dementie	60- 70 jarige	
	70- 80 jarige	
	80- 90 jarige	1
	90-100 jarige	4
CVA	60- 70 jarige	
	70- 80 jarige	
	80- 90 jarige	1
	90-100 jarige	

Ziekte van Parkinson	60- 70 jarige	
	70- 80 jarige	
	80- 90 jarige	1
	90-100 jarige	
Palliatief terminale	60-70 jarige	
	70-80 jarige	1
	80- 90 jarige	3
	90-100 jarige	6

Type zorgverlening

De ZZP-verdeling per doelgroep ziet er in 2023 als volgt uit.

Verpleeghuisindicaties Eeckenrhode	
Doelgroep	Aantal
ZZP 4	4
ZZP 5	10
ZZP 6	3
ZZP 7	

Corona/Covid-19

In 2023 speelde Covid nauwelijks meer een rol. De regiegroep is inmiddels opgeheven. Sinds niet meer getest hoeft te worden faciliteert Eeckenrhode geen sneltesten meer. Wanneer men wil testen dient men hier zelf voor te zorgen. Zoals bij elk virus moet iedereen in acht nemen met ernstige klachten thuis te blijven zodat men anderen niet besmet.

Acties naar aanleiding van verbeterparagraaf uit het Kwaliteitsjaarplan 2023-2025

Punten vanuit de verbeterparagraaf voor zover in 2023 van toepassing:

Organisatie

Er zijn aanvullende producten of diensten waar de cliënt een vergoeding voor betaalt. Deze staan helder beschreven op de website en de cliënt is bij aanvang hiervan op de hoogte.

De transitie van WTZI naar WTZA is volbracht. Voor deze toelating wordt per 2024 verlangd dat de Raad van Commissarissen/Toezicht bestaat uit minimaal drie leden.

Per 2024 zal daarom een derde lid toetreden.

Voor 1 juni 2023 is de jaarverantwoording over 2022 openbaar gemaakt en aangeleverd bij jaarverantwoordingzorg.nl

De PREM is ook dit jaar uitgevoerd. Er waren 4 respondenten, de uitslag was uitstekend met een totaalscore van 8,5.

daarnaast werd de zorgpost geprofessionaliseerd (heringericht, elektra, airco etc.).

Personeelssamenstelling

In 2023 is één helpende de opleiding tot verzorgende niveau 3 gestart.

Twee medewerkers zijn uit dienst gegaan.

Na het afsluiten van een WMO-contract voor huishoudelijk hulp met gemeente Waalre is het volume HVZ-uren gegroeid. In 2023 zijn twee nieuwe collega's in de huishouding gestart. Momenteel wordt aan 32 bewoners huishoudelijke zorg verleend.

Ondanks de krappe arbeidsmarkt heeft EZ in 2023 met een volledig team kunnen draaien. De productiviteit is meer op peil gekomen en wordt continue gemonitord en aangestuurd.

EZ is een Erkend Leerbedrijf. In 2023 heeft EZ drie stagiaires niveau 2 en 3 opgeleid. Twee stagiaires voor Helpende Plus zullen in 2023 worden opgeleid. In 2023 heeft EME voor het eerste twee leerlingen (BBL) opgeleid. Ook heeft een stagiaire met afstand tot de arbeidsmarkt meegelopen.

Er is veel aandacht geweest voor scholing:

- De EVV-ers hebben de training 'De kracht van het team' gevolgd. In 2024 volgt hiervan een evaluatie en zullen alle helpenden (12) dezelfde training volgen.
- Twee EVV-ers volgden een training over Parkinson.
- Een verpleegkundige volgde de training voor NCare, en een medicatietraining voor de verzorgenden en helpenden plus.
- Training Fysieke Belasting vond plaats.
- Twee zorgmedewerkers zijn opgeleid tot BHV-er.
- De teamleider paste Coaching on the Job toe en hield met alle teamleden een jaargesprek.

Personeelsbezetting

De krapte op de arbeidsmarkt is een feit. In 2023 is besloten dat EZ elke vijfde (gekwaliceerde) sollicitant een weekendje weg cadeau doet. Ook is een recruitment bureau ingeschakeld waardoor we in geval van vacatures de gewenste respons ontvingen van serieuze sollicitanten.

Relatie zorg en welzijn

Je prettig voelen is het gevolg van een complex van factoren. De zorg voor onze bewoners kan nooit op zich staan. De relatie tussen zorg en welzijn is één van de belangrijke thema's in het woonzorgconcept van Eeckenrhode.

Teamleden zijn belangrijk bij het stimuleren van bewoners voor deelname aan activiteiten, het onderhouden van sociale contacten en voorkoming van vereenzaming. Om in een tijd van zorgkrapte de relatie zorg en welzijn te blijven optimaliseren wordt de samenwerking tussen formele zorg door EZ en informele zorg door mantelzorgers, steeds belangrijker. Ook vrijwilligers spelen een grotere rol bij bijvoorbeeld begeleiding en gezelschap van bewoners. Bovendien is alles erop gericht dat de verschillende disciplines binnen Eeckenrhode samenwerken in het belang van de bewoners.

- In 2023 hebben de teamoverleggen met zorg en HVZ weer plaatsgevonden. Dit wordt door het team als prettig ervaren. De teamleider wil medewerkers in hun kracht zetten. Door juist delegeren en benutten van talenten zijn teamleden individueel gegroeid omdat hun takenpakket is uitgebreid. Dat maakt dat het team zelfstandiger functioneert en meer uitdaging heeft in het werk. De HVZ-ers hebben een grotere rol naar de EVV-ers. Zij zijn immers langere tijd bij een bewoner/cliënt en hebben daardoor een belangrijke signalerende functie. De zelfsturing in het team is in 2023 toegenomen, teamleden pakken zaken vaker zelf op.
- De aandachtsvelder activiteiten stimuleert bewoners tot deelname aan activiteiten en stimuleert collega's hetzelfde te doen.
- Een aantal vrijwilligers komt één op één bij bewoners die eenzaamheid ervaren en gebaat zijn bij één op één contact.
- De activiteitenbegeleidster heeft twee maal per jaar overleg met de bewonerscommissie.
- Er wordt meer aandacht besteed aan welzijn in de rapportages. In de rapportages is een aantal methodieken gestart in 2023, zoals de pijnscore, tool voor defecatie en de SOAP methodiek (Subjectief, Objectief, Analyse, Plan). Ook is een innovatie app voor wondzorg toegepast. Alle methodieken besparen tijd en komen de doelmatigheid ten goede.
- Familieleden zijn meer gestimuleerd deel te nemen aan Caren Zorgt.
- Bij de dagbesteding, een initiatief vanuit het zorgteam, is een vaste vrijwilligster betrokken. Entre Nous is met een dag uitgebreid en vindt momenteel twee maal per

week plaats. In 2023 vond Entre Nous tijdelijk één keer per week plaats omdat een aantal bezoekers wegviel. Er wordt voortdurend flexibel mee omgegaan, na verloop van tijd ging de frequentie weer naar twee maal per week.

Kwaliteit en veiligheid

- Als onderaannemer van Vitalis worden steekproefsgewijs audits afgenomen van de zorgplannen voor de cliënten van EZ. In 2021 heeft de laatste PREM (Patient Reported Experience Measures) plaatsgevonden. De uitkomst liet even op zich wachten, maar het resultaat mocht er zijn. (totaalscore 8,5) EZ vindt audits nuttig en wil vanuit de aandachtspunten die gegeven worden blijven verbeteren en bijsturen.
- Evaluatiemomenten voor diverse onderdelen zoals MIB, medicatietool NCare etc., zijn vooruitgepland in de evaluatiekalender.
- De teamleider zorg heeft in 2023 een aantal malen contact gehad met een vaste beleidsmedewerker kwaliteit van Vitalis. Hierdoor bleef EZ op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en wettelijke maatstaven die verplicht zijn vanuit het IGZ en het Zorgkantoor.
- De wijkverpleegkundige heeft acht maal per jaar overleg met de wijkverpleegkundigen van Vitalis.
- De samenwerking met de ZTB-ers is uitgebreid en is geborgd. De EVV-ers hebben een actievere rol in de samenwerking gekregen. Met toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger hebben de zorgtrajectbegeleiders inzage in de dossiers van betreffende cliënten. EZ heeft regelmatig te maken met dementie onder cliënten, de ZTB-ers zijn essentieel om samen met de huisarts, het zorgteam en andere betrokken behandelaars het juiste proces uit te zetten voor de individuele cliënt.
- Aan de zelfstandigheid en taakvolwassenheid van wijkverpleegkundige, EVV-ers en de andere disciplines is hard gewerkt via coaching on the job en hebben continue de aandacht.
- Aan inzet van technologie en hulpmiddelen wordt eerder gedacht (zie pagina 9). Zo nodig wordt een ergo- of fysiotherapeut(e) ingeschakeld voor passend advies. Een presentatie vanuit Vitalis omtrent dit onderwerp heeft plaatsgevonden. Voor komend jaar staat het Project Virtuele Thuiszorg op de agenda en zal overgegaan worden op een nieuw persoonsalarmeringssysteem.
- De wondverpleegkundige heeft nauw contact met de huisarts en de EVV-er van de cliënt.
- De mailservice Zivver voldoet aan de NTA-2516 richtlijn.
- EZ heeft een zorgmap ontwikkeld voor nieuwe zorgvragers. Daardoor wordt er meer gebruik gemaakt van CarenZorgt (familie heeft dossierinzage met toestemming van de cliënt en communicatie met zorgmedewerkers gaat zeer eenvoudig via dit medium). Ook voor de HVZ is voor nieuwe cliënten een map met heldere uitleg gekomen.
- EZ heeft een map introductie nieuwe medewerkers ontwikkeld.

- De locatiemanager heeft in 2023 drie maal overlegd met de manager residenties van Vitalis met als doel het uitwisselen van kennis en ervaring.
- Op directieniveau vindt twee tot vier keer overleg per jaar plaats.
- Vanuit cliënten is er tot nu toe geen vraag naar de cliëntenraad. Kennismaking met de voorzitter is om die reden uitgesteld.
- De verzorgenden en verpleegkundigen zijn meegenomen in de planning van de verplichte jaarlijkse BIG scholing (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) die Vitalis organiseert in de VLO (Vitalis Leer Omgeving). Binnen het team was een aantal medewerkers aandachtsfunctionaris, en daarmee aanspreekpunt, voor diverse werkonderdelen.
- Intern hadden de teamleider zorg en locatiemanager eenmaal per maand werkoverleg, en wanneer nodig frequenter.
- In overleg met de fysiotherapeut willen we de tilcursus voor medewerkers jaarlijks organiseren. Voor bewoners heeft een Valpreventie cursus plaatsgevonden.
- Omdat we vaker te maken krijgen met probleemgedrag willen we dit onderwerp meenemen in het opleidingsplan 2024.
- Een medewerkerstevredenheidsonderzoek staat voor 2024 op de agenda.

Diverse verbeterpunten

- Ontruimingsoefeningen vinden jaarlijks plaats onder begeleiding van de brandweer.
- Knelpunten vanuit de RI&E (Risico Inventarisatie en Evaluatie) zijn in 2023 opgelost. De RI&E wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig worden nieuwe actiepunten geformuleerd.
- Alle protocollen bevinden zich op Google Drive, toegankelijk voor alle medewerkers. Elk protocol heeft een evaluatiedatum.

Uitbreiding netwerk ketenpartners

- De locatiemanager heeft contact met de vrijwilligersorganisatie en Seniorenraad Waalre. In november nam Eeckenrhode deel aan de Seniorenmarkt, georganiseerd door de Seniorenraad en gehouden in het gemeentehuis van de gemeente Waalre. In de praktijk blijkt dat Eeckenrhode voornamelijk vrijwilligers vindt door mond-tot-mond reclame. Onze vrijwilligers zijn in de meeste gevallen alleen beschikbaar voor Eeckenrhode en hebben niet het voornemen zich te laten inschrijven bij de vrijwilligersorganisatie vanuit de gemeente.
- Het regulier overleg met de manager Residenties van Vitalis wordt gecontinueerd.
- De bijeenkomsten met serviceflats in Brabant staat vanwege personeelwisselingen op een laag pitje. Wij hopen dat dit in 2024 weer opgepakt kan worden.
- In 2023 heeft EZ kennis gemaakt met Mobile Care. (zie pagina 9)

Bewoners- en familieparticipatie

Bewoners- en familieparticipatie zijn van essentieel belang. De cliënt maakt met het zorgteam afspraken hoe hij/zij de zorg wenst, stemt tijdstippen af en is hierin

bepalend. Wanneer niet/moeilijk aan de wensen van de cliënt tegemoet kan worden gekomen volgt een gesprek met de EVV-er om tot een goede afspraak te komen. Door middel van CarenZorgt, een digitaal communicatiemiddel, kan de cliënt en zijn/haar familie (alleen met schriftelijke toestemming van de cliënt) inzage hebben in het elektronisch dossier van henzelf en/of hun ouders. Dit bevordert een optimale communicatie tussen de cliënt/familie en zorgverleners. Hoewel een aantal familieleden volop gebruik maakt van CarenZorgt zal dit onderwerp onder de aandacht blijven zodat er meer familieleden gebruik van gaan maken. Het is voor het zorgteam bijvoorbeeld goed om te weten als familieleden iets opvalt aan de cliënt of als er bijzonderheden zijn. Maar ook om meer zicht te geven en krijgen op welzijnsaspecten.

Voor wat betreft rapportages is aandacht besteed aan schrijfstijl, taalgebruik en taalfouten van zorgmedewerkers. Dit blijft voor een aantal medewerkers een continue verbeterpunt en heeft in het afgelopen jaar opnieuw de nodige aandacht gekregen. (zie ook de ingezette methodieken op pagina 15)

De cliënt kiest zijn/haar eigen huisarts, fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtiste of andere externe hulpverleners. Eeckenrhode heeft een fysiotherapeut in huis. Indien het zorgteam een licht dementieel beeld bij een zorgvrager vermoedt wordt in samenspraak met de familie en huisarts een zorgtrajectbegeleider ingeschakeld. Deze gaat samen met de bewoner en familie na diagnose het dementieel beeld volgen en EZ als zorgaanbieder ondersteunen. EZ hanteert transparante uitsluitingscriteria welke bij de intake van een bewoner worden besproken. Doelstelling hiervan is duidelijke verwachtingen stellen naar de bewoner en haar/zijn familie. Inschrijving op een wachtlijst verpleeghuis volgt wanneer er van zelfstandig en veilig kunnen wonen geen sprake meer is, of als het dementieel proces zich in zo'n tempo ontwikkelt dat dit op korte termijn het geval is. Wat EZ wil voorkomen is dat de door EZ geboden zorg tekort schiet.

Eeckenrhode heeft een eigen wijkverpleegkundige die bekwaam en bevoegd is om ZVW- en WLZ-indicaties te stellen. Eeckenrhode werkt met een digitaal zorgdossier. Het zorgdossier wordt twee maal per jaar met de cliënt en familie geëvalueerd en opnieuw ondertekend voor akkoord door de zorgvrager. Voor de cliënten met een WLZ (Wet Langdurige Zorg) vindt twee maal per jaar een MDO (multidisciplinair overleg) plaats.-De Specialist Ouderenzorg (SO) wordt alleen voor het MDO ingeschakeld wanneer er sprake is van overstijgende problematiek.

4. Medewerkers

EZ heeft de volgende medewerkers in dienst:

functie	aantal	fte	verantwoordelijkheden
directeur	1	0,3	- eindverantwoordelijk - HRM - financiën - ICT
locatiemanager	1	0,22	- kwaliteitsbeleid - FG-er AVG - relatie tussen zorg en welzijn - overleg manager residenties Vitalis - monitoring zorgteam en HVZ - risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) - ARBO/Preventiemedewerker
teamleider zorg	1	0,56	- aansturing team - beleid opleidingen - kwaliteitsbeleid
wijkverpleegkundige (niveau 5)	1	0,89	- indicatiestelling - verpleging - evv-er
verpleegkundigen (niveau 4)	2	1,2	- verpleging - evv-er
Wondverpleegkundige	1	0	- wondzorg, oproep
verzorgenden IG (niveau 3)	3	2,34	- verzorging - evv-er
helpenden plus (niveau 2)	5	2,35	- verzorging
helpenden (niveau 2)	6	2,17	- verzorging
zorghulpen (niveau 1)	9	1,5	- interieurverzorging

stagiaires (niveau 2 en 3)	3	1,55	- verzorging
administratie	1	0,4	
totaal	34	13,22	

Daarnaast werkt EZ met één verpleegkundige op basis van een ZZP-overeenkomst (0,7 fte).

Taken wijkverpleegkundige

De wijkverpleegkundige is verantwoordelijk voor de indicatiestelling van de zorgvragers, het bewaken van de duur en invulling ervan en het (tussentijds) aanpassen van indicaties. Steekproefsgewijs vindt controle plaats door de hoofdaannemer. De wijkverpleegkundige ondersteunt EVV-ers bij gesprekken of vraagstukken vanuit de cliënt. Wekelijks vindt overleg plaats tussen wijkverpleegkundige en teamleider.

Taken verpleegkundige

De verpleegkundigen zijn gekoppeld aan een aantal vaste zorgvragers waar men samen met de helpenden de zorg aan levert. Voor een aantal toegewezen zorgvragers stelt de verpleegkundige een zorgplan op en is verantwoordelijk voor de coördinatie (EVV-schap). De EVV-er begeleidt verzorgenden en helpenden, onderhoudt contact - en overlegt met huisartsen, hulpverleners en externe instanties. Signaleert en rapporteert, bewaakt indicaties, houdt familie- en evaluatiegesprekken en functioneert als verantwoordelijke dienst.

Taken verzorgende

De IG-ers hebben dezelfde verantwoordelijkheden als hierboven genoemd bij de verpleegkundige. Daarnaast doen zij een beroep op een collega-verpleegkundige wanneer de situatie daar om vraagt.

Taken EVV-er (minimaal nivo 3)

- Eerst verantwoordelijke over de toegewezen cliëntendossiers
- Signaleert en zet een vervolg in wanneer dit nodig blijkt.
- Vervangt collega-EVV-ers bij afwezigheid
- Stuurt collega's aan m.b.t. gemaakte afspraken met toegewezen cliënten en ziet erop toe dat afspraken worden opgevolgd.
- Evalueert 2x per jaar zorgplan met toegewezen cliënt en peilt continue de tevredenheid van zorg bij de cliënt.
- Is aanspreekpunt voor cliënt en familie/mantelzorg/vrijwilliger(s)

- Draait verantwoordelijke dienst en is inhoudelijk op de hoogte van de zorg van de cliënten
- Is aanspreekpunt voor (para) medici, zorgtrajectbegeleiders etc.
- Heeft een voorbeeldfunctie in het team
- Rapporteert aan de teamleider zorg

Taken helpende (plus)

De helpenden (plus) verzorgen en begeleiden bewoners, dragen zorg voor de maaltijdvoorziening in het appartement. De helpende plus is verder bevoegd en bekwaam om medicatie uit te reiken en om bepaalde wondbehandelingen uit te voeren. Helpenden fungeren voor een aantal cliënten als 'maatje' om vanuit die hoedanigheid samen met EVV-ers de kwaliteit van zorg voor cliënten te monitoren.

Taken medewerker HVZ

De medewerkers HVZ dragen zorg voor de schoonmaak van het appartement. Naast de werkzaamheden hebben deze medewerkers ook een belangrijke sociale functie naar de zorgvrager toe. Dragen informatie in het belang van de cliënt over aan de verantwoordelijke dienst.

Aandachtsfunctionarissen

Alle verpleegkundigen en verzorgenden IG zijn aandachtsfunctionaris voor een bepaald gebied. Deze taakverdeling zorgt voor een spreiding van de werkdruk, betrokkenheid en verdieping van de verschillende aandachtsgebieden. Bovendien worden talenten en interesses van teamleden hiermee optimaal benut. Enkele aandachtsgebieden:

- aandachtsfunctionaris kwaliteit/indicaties
- aandachtsfunctionaris ergo
- aandachtsfunctionaris MIB/MIM
- aandachtsfunctionaris werkbegeleiding
- aandachtsfunctionaris medicatie/Ncare
- aandachtsfunctionaris mutaties op looproutes
- aandachtsfunctionaris hygiëne
- aandachtsfunctionaris welzijn/activiteiten
- aandachtsfunctionaris interne dagbesteding Entre Nous
- Leerlingenbegeleiding

Overweging was een aandachtsfunctionaris Risico Inventarisatie en -evaluatie (RI&E) aan te stellen. De aandachtspunten vanuit de RI&E kunnen echter worden opgelost met de reeds aanwezige aandachtsfunctionarissen. Zo worden meer teamleden betrokken bij de RI&E.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Het voornemen is om een MTO te houden in het eerste kwartaal van 2024.

Deskundigheidsbevordering

Kwaliteit hangt nauw samen met kennis en deskundigheid. EZ houdt met opleiding en scholing van medewerkers de kwaliteit hoog en blijft het team voortdurend ontwikkelen. (zie pag. 14 voor het overzicht van scholingen en trainingen die in 2023 hebben plaatsgevonden).

Teamoverleg

Elk kwartaal wordt teamoverleg gehouden met de zorgmedewerkers en separaat met de medewerkers huishoudelijke dienst. (HVZ)

Afgelopen jaar is door de teamleider de wens uitgesproken dat de HVZ nauwer betrokken moet worden bij het zorgproces, dat wil zeggen goed contact met de EVV-er van een bewoner. De HVZ is langdurig aanwezig bij een cliënt en observeert en signaleert. De informatie van de HVZ-er is belangrijk voor de EVV-er en het krijgen van een totaalbeeld van de cliënt.

De HVZ-er kan verandering in gedrag waarnemen maar bijvoorbeeld ook verandering in de zelfredzaamheid of hulpvraag van een cliënt. De HVZ-er heeft inzage in welke EVV-er een cliënt heeft zodat relevante informatie aan de juiste collega wordt doorgegeven. De EVV-er kan bij een evaluatie van een zorgplan eveneens bij de HVZ-er informeren. In het kwaliteitsjaarplan 2023-2025 is dit onderwerp expliciet genoemd in de verbeterparagraaf.

Ziekteverzuim

EZ heeft in 2021 een aantal langdurig zieken gehad in het zorgteam.

Ziekteverzuim 2017: 2,05%

Ziekteverzuim 2018: 1,16%

Ziekteverzuim 2019: 6,79%

Ziekteverzuim 2020: 5,92%

Ziekteverzuim 2021: 10,58%

Ziekteverzuim 2022: 9,7%

Ziekteverzuim 2023: 4,71%

Ter vergelijking; het landelijk percentage van verzuim in de thuiszorg bedroeg in 2023 t/m het 3^e kwartaal 7,9%.

5. Cliënttevredenheid

Te allen tijde behoudt de cliënt de regie over zijn/haar leven. Hij/zij geeft wensen en behoeftes met betrekking tot zorg en begeleiding door aan de EVV-er. Indien nodig gaat de EVV-er in onderhandeling met de cliënt om tot goede afspraken te komen. De EVV-er is de contactpersoon voor de cliënt en zijn/haar familie. Wekelijks vindt

een contactmoment plaats met de cliënt om te toetsen of deze tevreden is of over andere vragen die de cliënt bezighouden. De EVV-er is er verantwoordelijk voor dat afspraken met de cliënt worden gecommuniceerd in het team. Naast de EVV-er is een helpende als 'maatje' gekoppeld aan een cliënt. De cliënt heeft op deze manier een aantal duidelijke vaste aanspreekpunten in het team. Omdat een HVZ medewerker langdurig bij een cliënt aanwezig is en daardoor veel observeert, zal deze meer betrokken worden door de EVV-er voordat evaluatie/MDO met de cliënt plaatsvindt en in geval van tussentijdse veranderingen bij een cliënt.

De cliënt weet wie zijn/haar EVV-er is. Twee maal per jaar vindt een evaluatie van het zorgplan plaats. In deze evaluatie wordt de tevredenheid van de cliënt besproken en daar waar nodig worden afspraken aangepast/vernieuwd. Ook wordt de medicatie besproken waardoor wordt voldaan aan de wettelijke regels voor het FTO beleid. In geval van vakantie of verzuim wordt een vervangend EVV-er aangewezen wat met de cliënt en diens contactpersoon besproken zal worden.

In 2023 heeft de VvE Eeckenrhode een overall tevredenheidsonderzoek verricht. Het onderdeel zorg kwam hierbij zeer goed uit de bus met cijfer 8,6.

Patient Reported Experience Measure (PREM)

De PREM is een landelijke afgestemde meetmethode om cliëntervaringen te meten. De PREM is een korte vragenlijst die cliënten invullen waarin wordt gevraagd hoe zij de zorg (hebben) ervaren). De PREM is afgenomen onder de WLZ cliënten in samenwerking met Vitalis.

Exitgesprek

Wanneer cliënten uit zorg gaan vanwege verhuizing of overlijden vindt na verloop van een aantal maanden een exitgesprek met de contactpersoon en EVV-er plaats. De hieruit komende aandachtspunten, zowel positief als negatief, worden opgevolgd. Onderdeel van dit gesprek is de vraag of de familie een review wil plaatsen op Zorgkaart Nederland. In 2023 waren er slechts twee reviews. In het kwaliteitsjaarplan is dit onderwerp toegevoegd.

Zorgkaart Nederland

Vanaf begin 2018 staat EZ vermeld op Zorgkaart Nederland (ZKN). Met deze feedback-tool kunnen we de tevredenheid van bewoners peilen en zijn wij in staat om onze kwaliteit continue te monitoren en te verbeteren.

- Nieuwe bewoners van Eeckenrhode ontvangen bij het inhuizen een intakepakket waarin de flyer van ZKN is opgenomen. In de nieuwe brochure 'Thuiszorg' wordt dit onderwerp eveneens aangestipt.
- Bij afsluitende gesprekken met familie wordt de mogelijkheid voor een beoordeling op ZKN opnieuw onder de aandacht gebracht.

- Tijdens de evaluatiegesprekken en MDO's die tweemaal per jaar plaatsvinden wordt ZKN eveneens onder de aandacht gebracht.
- Naast de genoemde momenten willen we ook op andere momenten de cliënten wijzen op ZKN, te meer omdat er steeds meer cliënten zijn die gebruik maken van computers en tablets.

In totaal betreft het aantal waarderingen per 31 december 2023 28 met een gemiddelde van maar liefst 9.0.

Klachten

Voor melding van officiële klachten bestaat de klachtenregeling van de hoofdaannemer Vitalis. In 2023 zijn er geen officiële klachten gemeld.

Wij nemen alle klachten serieus, zorgen voor een adequate oplossing naar tevredenheid van de cliënt en willen herhaling voorkomen in het kader van kwaliteitsverbetering.

6. Tot slot

In 2023 heeft in samenwerking met de bewonerscommissie opnieuw een bewonerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Het gemiddelde cijfer was 8,3, de vraag over de zorg scoorde een 8,6. Een mooie score waar we trots op mogen zijn.

Eeckenrhode heeft een wachtlijst van ongeveer 93 personen/echtparen. Dit is mede het gevolg van de tevredenheid van cliënten over de zorg die op Eeckenrhode wordt geleverd. Naast de georganiseerde enquêtes en overleggen vernemen we de tevredenheid met grote regelmaat van cliënten zelf.

In 2023 is veel gebeurd en ontwikkeld binnen het zorgteam. Veel punten in het Kwaliteitsjaarplan zijn uitgevoerd. In 2024 zal het project Virtuele Thuiszorg plaatsvinden waar we met veel enthousiasme mee gaan starten. Het overgaan op een nieuw persoonsalarmeringssysteem zien we als een pluspunt. We blijven staan voor kwaliteitsverbetering die alleen met een goed geolied team voor elkaar komt. Daar hebben we alle vertrouwen in!

Pascalie Jacobs
Locatiemanager

Els Habraken
Teamleider Zorg