



Kwaliteitsjaarverslag 2022

Eeckenrhode Zorg

februari 2023

auteurs: Pascalle 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. 19
6. Tot slot	pag. 21

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 2022.

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 20 leden. Een groot-aandeelhouder heeft in totaal 66 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 22 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 10 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 2022 heeft EZ geen gebruik hoeven maken van vervanging van de wijkverpleegkundige. Vanuit de flexpoule van Vitalis wordt één vaste medewerker gemiddeld drie maal per maand ingezet bij EZ. 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 2022 een belangrijk onderdeel geweest in de samenwerking op managementniveau.

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. In 2022 is de samenwerking met de ZTB-ers van Zuidzorg verder geïntensiveerd. 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 2022 zijn zes cliënten verhuisd naar een verpleeghuis omdat de risico's te groot werden. In vier casussen was sprake van gevorderde dementie met o.a. risico's voor de cliënt of de omgeving, dwaal- en zwerfgedrag. Eén cliënt nam zelf het besluit omdat hij fysiek niet meer in staat was zelfstandig te wonen. Eén cliënt moest vanuit

een revalidatiecentrum noodgedwongen naar een verpleeghuis verhuizen daar zij intensieve zorg nodig had. EZ heeft de begeleiding van het proces van signaleren tot verhuizen samen met de familie 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. Vanwege de wachtlijsten van verpleeghuizen zagen we in 2022 dat particuliere verpleeghuisplaatsen werden ingeschakeld. 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. 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 2022 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. 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 2022 is de doelmatigheid aanzienlijk verbeterd. Er is kritisch gekeken naar de zorg die werd geleverd, cliënten zijn begeleidt 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 duidelijk, 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. 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 2022 beter kunnen voldoen ten opzichte van het jaar ervoor. Vanaf week 11 ging het in stijgende lijn. Vanaf week 31 voldeed EZ aan de doelmatigheidseisen. De nieuwe teamleider, in dienst vanaf maart, 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. Na de coronaperiode, vanaf maart, is dit overleg weer opgepakt.

In 2022 ontvingen 47 bewoners zorg en ondersteuning van de medewerkers van EZ, voornamelijk op basis van ZVW indicaties (35) en WLZ indicaties (13). T.o.v. 2021 is dit een krimp van 8 zorgvragers (60).

Het aantal bewoners dat HVZ afneemt bij EZ was in 2022 20. EZ is vanuit de gemeente (WMO) erkend als leverancier voor de HVZ.

Doelgroepen

De cliëntenpopulatie met een WLZ-indicatie binnen Eeckenrhode in 2021 is als volgt opgebouwd:

Doelgroep	Leeftijd	Aantal
Dementie	60- 70 jarige	
	70- 80 jarige	
	80- 90 jarige	4
	90-100 jarige	6
CVA	60- 70 jarige	
	70- 80 jarige	
	80- 90 jarige	
	90-100 jarige	
Ziekte van Parkinson	60- 70 jarige	
	70- 80 jarige	
	80- 90 jarige	
	90-100 jarige	
Palliatief terminale	60-70 jarige	
	70-80 jarige	
	80- 90 jarige	
	90-100 jarige	2

Type zorgverlening

De ZZP-verdeling per doelgroep ziet er in 2022 als volgt uit.

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

Corona/Covid-19

Corona speelde tot eind februari 2022 een grote rol in het dagelijks leven van bewoners, de organisatie van Eeckenrhode, medewerkers en dienstverleners. Nadat op 25 februari de coronamaatregelen werden opgeheven is de regiegroep blijven voortbestaan. Ook de aandachtsvelder corona heeft haar taak behouden. Het verstrekken van updates aan alle betrokkenen is vanaf eind maart niet meer voorgekomen. Een voorraad beschermingsmiddelen is voor alle zekerheid aanwezig. Observatie op coronagerelateerde klachten is van belang gebleven. Bij klachten is vrijwel altijd getest.

Na 25 februari is ongeveer de helft van het zorgteam besmet geraakt met corona. Ook een aantal bewoners zat toen in quarantaine. Na de zomer, in oktober, zijn vier bewoners en een teamlid besmet geraakt. Iedereen is volledig hersteld en door het opvolgen van de quarantaineregels is doorbesmetting op Eeckenrhode voorkomen, in zowel maart als oktober. Vanaf maart zijn alle activiteiten op Eeckenrhode weer opgestart.

Besmetting en quarantainemaatregelen hebben in 2022 geleid tot een verzuim onder medewerkers van 1289 uur (5,29%). Dit is inclusief langdurig verzuim van een medewerker met long-covid.

Acties naar aanleiding van verbeterparagraaf uit het Kwaliteitsjaarplan 2020-2022

Punten vanuit de verbeterparagraaf voor zover in 2022 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 1 juni 2022 is de jaarverantwoording over 2021 openbaar gemaakt en aangeleverd bij jaarverantwoordingzorg.nl

Personeelssamenstelling

In 2022 is één verzorgende opgeleid tot verzorgende IG voor een evenwichtige personeelssamenstelling.

Vier medewerkers zijn uit dienst gegaan met als redenen een andere uitdaging, pensionering, lichamelijke klachten en verhuizing

Na het afsluiten van een WMO-contract voor huishoudelijk hulp met gemeente Waalre is het volume HVZ-uren gegroeid. In 2022 zijn twee nieuwe collega's in de huishouding gestart. Momenteel wordt aan 32 bewoners huishoudelijke zorg verleend.

Het WMO-contract voor maaltijdondersteuning is per 1 oktober 2021 van start gegaan. Hierdoor is de nieuwe functie HH (Hulp in het Huishouden) ontstaan waaronder de HVZ (Huishoudelijke Verzorging) en ondersteuning maaltijdvoorziening valt.

Ondanks de krappe arbeidsmarkt heeft EZ in 2022 met een volledig team kunnen draaien. De productiviteit is iets te laag en wordt continue gemonitord.

EZ is een Erkend Leerbedrijf. In 2022 heeft EZ (aantal) stagiaires niveau 2 en 3 opgeleid. Twee stagiaires voor Helpende Plus zullen in 2023 worden opgeleid.

Personeelsbezetting:

De krapte op de arbeidsmarkt is een feit. In kwartaal vier 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. De doelmatigheid is in 2022 enorm verbeterd. De productiviteit kan beter en zal in 2023 een punt van aandacht zijn.

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 2022 is met de komst van de nieuwe teamleider het teamoverleg met het zorgteam, en medewerkers HVZ weer opgepakt. 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 aandachtsvelder activiteiten stimuleert bewoners tot deelname aan activiteiten en stimuleert collega's hetzelfde te doen. Na de coronaperiode is er nog steeds alertheid op eenzaamheid die ook in de post-corona periode nog zichtbaar was. Het opnieuw opstarten van activiteiten moest groeien en bezoekersaantallen waren tegen juni weer op peil.
- 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 2021 ontstond de wens om zorgmedewerkers af en toe als vrijwilliger te laten meewerken. Deze wens blijkt te hoog gegrepen. Zorgmedewerkers zijn in beperkte mate betrokken. Bij de dagbesteding, een initiatief vanuit het zorgteam, is dit wel het geval. Vanaf oktober is de opzet van de dagbesteding (nu 'Entre Nous') veranderd waardoor het niet meer alleen gericht is op bewoners met geheugenproblematiek. Ook bewoners die zich eenzaam voelen zijn welkom om deel te nemen. Entre Nous is met een dag uitgebreid en vindt momenteel twee maal per week plaats.

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. EZ vindt audits nuttig en wil vanuit de aandachtspunten die gegeven worden blijven verbeteren en bijsturen. Bij Vitalis zal worden opgevraagd wanneer een volgende PREM plaatsvindt, aanbieders van wijkverpleging zijn verplicht dit jaarlijks af te nemen.
- In oktober 2022 heeft een veiligheidsincident plaatsgevonden bij Nedap. Dit bedrijf is de leverancier van de software van de cliëntendossiers. De documenten van een achttal cliënten zijn bij dit incident gedownload. Andere onderdelen van de dossiers bleven bespaard. Nedap heeft ons op de hoogte gebracht en aangifte van dit datalek gedaan. EZ heeft de Meldplicht datalekken vanuit de AVG opgevolgd en de cliënten en hun eerste contactpersonen op de hoogte gesteld per brief en email. Als bijlage werd een vraag- en antwoord overzicht meegestuurd dat wij van Nedap ontvingen.

- Evaluatiemomenten voor diverse onderdelen zoals MIB, medicatietool NCare etc., zijn vooruitgepland in de evaluatiekalender.
- De teamleider zorg heeft in 2022 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 heeft vorm gekregen. De EVV-ers hebben een actievare 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. Zo nodig wordt een ergo- of fysiotherapeut(e) ingeschakeld voor passend advies. Een presentatie vanuit Vitalis omtrent dit onderwerp heeft plaatsgevonden.
- 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 zal voor nieuwe cliënten een map met heldere uitleg komen.
- EZ heeft een map introductie nieuwe medewerkers ontwikkeld.
- De locatiemanager heeft in 2022 twee 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.
- Kennismaking met de nieuwe voorzitter van de Cliëntenraad van Vitalis heeft nog niet plaatsgevonden. Dit staat voor komend jaar in de planning. Vanuit cliënten is er tot nu toe geen vraag naar de cliëntenraad.
- 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.
- De kwaliteitsmonitor is geschrapt. Het betreft voor bijna 100% inhoud die in de MIB (Melding Incidenten Bewoners) behandeld en uitgewerkt wordt.
- Valpreventie trainingen voor cliënten (en overige bewoners van Eeckenrhode) en training tiltechnieken voor zorgmedewerkers hebben nog niet plaatsgevonden. In overleg met de fysiotherapeut willen we deze trainingen jaarlijks organiseren.
- Eind 2021 is gestart met de scholing 'Omgaan met probleemgedrag, in samenwerking met Vitalis. Niet alleen medewerkers van EZ maar ook die van het Eeckenrhode team zoals de receptie en huishoudelijke dienst, hebben hier aan deelgenomen. Naast het vergroten van de aanwezige kennis over de problematiek van probleemgedrag is de doelstelling ook het vergroten van betrokkenheid tussen de verschillende disciplines. In maart 2022, na vertraging vanwege corona, zijn de laatste twee lessen gegeven. De reacties van alle deelnemers zijn zeer positief, men is blij met de aandacht voor dit onderwerp omdat we er steeds vaker mee te maken krijgen in de dagelijkse praktijk.

Diverse verbeterpunten

- Ontruimingsoefeningen vinden jaarlijks plaats onder begeleiding van de brandweer.
- Knelpunten vanuit de RI&E (Risico Inventarisatie en Evaluatie) zijn in 2022 opgelost. De RI&E wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig worden nieuwe actiepunten geformuleerd.
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek zal in het derde kwartaal van 2023 plaatsvinden.
- De nieuwe teamleider heeft in het voorjaar van 2022 kennis gemaakt met de RvC van EZ.

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.
- Dit jaar heeft de locatiemanager éénmaal contact gehad met serviceflats in Brabant. De samenwerkende managers hopen in 2023 weer op een fysieke bijeenkomst in één van de serviceflats. Het regulier overleg met de manager Residenties van Vitalis wordt gecontinueerd.

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.

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	0,24	- 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
zorghulpden (niveau 1)	9	1,5	- interieurverzorging

stagiaires (niveau 2 en 3)	3	1,55	- verzorging
administratie	1	0,4	
totaal	34	13,24	

Daarnaast werkt EME 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
- aandachtsfunctionaris mutaties op looproutes
- aandachtsfunctionaris hygiëne
- aandachtsfunctionaris welzijn/activiteiten
- aandachtsfunctionaris interne dagbesteding Entre Nous
- aandachtsfunctionaris Corona

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 derde kwartaal van 2023. Met de komst van de nieuwe teamleider heeft dit niet plaatsgevonden in 2022.

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. Door Corona is in 2021 een deel van het opleidingsplan uitgevoerd.

- Eén van de verzorgende is gestart met de opleiding tot EVV-er en heeft deze met succes afgerond.
- De BIG scholing is in 2022 door alle verpleegkundigen en verzorgenden IG gevolgd.
- De training jaarlijkse Bedrijfshulpverlening (BHV) heeft in 2022 plaatsgevonden. Twee zorgmedewerkers maken deel uit van de BHV, waarvan één medewerker in 2022 een andere baan heeft gevonden. Ook een aantal bewoners van Eeckenrhode en VvE medewerkers zijn BHV-er.
In 2022 heeft een ontruimingsoefening plaatsgevonden en zal jaarlijks worden herhaald onder leiding van de brandweer.

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 zal dit onderwerp expliciet worden benoemd 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%

Ter vergelijking; het landelijk percentage van verzuim in de thuiszorg in 2022 bedroeg 7,9% t/m het 3^e kwartaal.

Pensioen teamleider zorg

Per 1 maart 2022 is teamleider Wilma Maas met pensioen gegaan. Zij heeft in de 6 jaar dat ze voor EZ heeft gewerkt grote stappen gezet met het team. In september 2021 is een wervingsprocedure gestart voor een opvolger. Bij deze procedure zijn meerdere teamleden betrokken om tot een weloverwogen keuze te komen en de opvolger met draagvlak te laten starten. Er is een geschikte kandidaat gevonden in Els Habraken, zij is op 1 februari 2022 gestart.

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.

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. Zij hebben de vragenlijsten terug ontvangen. Begin 2023 wordt de terugkoppeling verwacht.

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.

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 2022 32 met een gemiddelde van 9.0 .

In 2022 ontving EZ 9 waarderingen met een gemiddelde van 8,6.

Klachten

Voor melding van officiële klachten bestaat de klachtenregeling van de hoofdaannemer Vitalis. In 2022 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 zal in samenwerking met de bewonerscommissie opnieuw een bewonerstevredenheidsonderzoek plaatsvinden. De tevredenheid van een 8,4 van 2019 hopen we de komende keer opnieuw te behalen.

Het is mooi dat ondanks alle uitdagingen door corona en doelmatigheidseisen de tevredenheid nog steeds groot is. Eeckenrhode heeft een wachtlijst van ongeveer 80 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 vanuit de cliënten zelf.

2022 was, na de maatregelen in 2020 en 2021 vanwege de corona-pandemie, een jaar van vooral weer bouwen. Daar hebben we (cliënten en medewerkers) hard voor moeten werken maar het is gelukt.

In 2023 pakken we op wat is blijven liggen, en zullen vanuit het Kwaliteitsjaarplan 2023-2025 de verbeterpunten gaan aanpakken. 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