



Kwaliteitsjaarplan 2025-2027

Eeckenrhode Zorg

Januari 2025

auteurs: Pascalle Jacobs (locatiemanager) Els Habraken (teamleider zorg)

EECKENRHODE

Inhoudsopgave

Onderwerp	pagina
1. Aanleiding	3
2. Inleiding	3
3. Profiel van de organisatie	4
- Zorgvisie en kernwaarden	
- Doelgroepen	
- Cliënten per doelgroep per januari 2025	
- Typen zorgverlening	
- Overzicht Zorgzwaartepakketten (ZZP's)	
- Profiel personeelsamenstelling	
- Medewerkers, vrijwilligers en functies per januari 2025	
- Bevoegd en bekwame medewerkers	
- Aantal leerlingen per niveau per januari 2025	
- In/door en uitstroomcijfers	
4. Kwaliteit en veiligheid	7
- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	
- Wonen en welzijn	
- Basisveiligheid	
- Leren en werken aan kwaliteit	
5. Randvoorwaarden	14
- Leiderschap, governance en management	
- Gebruik van hulpbronnen	
- Gebruik van informatie	
6. Verbeterparagraaf	18
- Implementatie van verbeteringen op hoofdlijnen	
Bijlagen	20
1. Uitsluitingscriteria	
2. Opleidingsplan 2025-2027	

1. Aanleiding

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is opgenomen in het register van het Zorginstituut en vormt daarmee de wettelijke basis voor de kwaliteit van de thuiszorg. Het hoofddoel van de thuiszorg is om een zo goed mogelijke bijdrage te leveren aan de kwaliteit van het leven van onze cliënten. Voor de hele sector en alle betrokken partijen beschrijft dit kader wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van thuiszorg. Het is de cliënt die bepaalt hoe zorgverleners en zorgorganisaties zo optimaal en liefdevol mogelijk kunnen bijdragen aan de kwaliteit van zijn of haar leven. Het kader biedt opdrachten voor zorgverleners en organisaties om samen de kwaliteit te verbeteren, het lerend vermogen te versterken en vormt het kader voor extern toezicht, inkoop en contracteren van zorg. De verantwoording voor de uitvoering van de verdere ontwikkeling en implementatie van het kwaliteitskader ligt bij de zorgorganisaties zelf.

2. Inleiding

Serviceflat Eeckenrhode is een wooncomplex voor senioren. Indien men zorg nodig heeft kan deze 24 uur per dag, 7 dagen van de week worden geboden door Eeckenrhode Zorg (verder EZ). Eeckenrhode Zorg is een geregistreerde handelsnaam van Exploitatiemaatschappij Eeckenrhode bv. EZ werkt sinds 1 januari 2020 als onderaannemer van de Vitalis WoonZorggroep (verder: Vitalis), gevestigd in Eindhoven. EZ heeft een team van circa 28 gekwalificeerde medewerkers dat alleen wijkverpleging in Serviceflat Eeckenrhode levert.

Indien de zorgvraag complexer wordt, zelfstandigheid van de cliënt onder druk staat en/of er sprake is van onplanbare zorg wordt een WLZ-indicatie aangevraagd. Binnen Eeckenrhode wonen circa 10 WLZ geïndiceerde cliënten met een ZZP indicatie 4 en hoger. De WLZ zorg wordt veelal geleverd via een VPT (Volledig Pakket Thuis).

EZ is erkend leverancier voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) voor huishoudelijke hulp. In 2021 zijn wij eveneens leverancier geworden voor de functie begeleiding vanuit de WMO.

Eeckenrhode biedt bewoners de mogelijkheid in een kleinschalige woonomgeving zoveel mogelijk in zelfstandigheid het leven te leiden zoals zij/hij dat wil.

Uitgangspunt van EZ in de langdurige zorg thuis met een WLZ indicatie is de bewoner als mens. Hierbij zijn alle leefdomeinen van belang.

De zorg en ondersteuning worden multidisciplinair en integraal vormgegeven en zijn dienend aan de zelfredzaamheid, eigen regie en kwaliteit van leven van de cliënt.

Eeckenrhode biedt bewoners een omgeving waarin het makkelijk is om sociale contacten te leggen, activiteiten te ontplooiën en op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in onze maatschappij.

Serviceflat Eeckenrhode biedt een breed aanbod aan dienstverlening zoals locatiemanager, catering, huismeester, interieurverzorgenden, receptie, administratie, gastvrouw, activiteitenbegeleidster, kapster en fysiotherapeut om bewoners te faciliteren. De aanwezigheid van 24-uurs thuiszorg is ondersteunend. Daarnaast is er een aanbod van externe dienstverleners zoals pedicure, manicure, boodschappendienst, was-en strijkdienst, IT ondersteuner etc.

De zorg is vraag-gestuurd en individueel afgestemd. Dit maakt het mogelijk dat cliënten ook met een grote zorgbehoefte, in de meeste gevallen tot aan het levenseinde, zelfstandig op Eeckenrhode kunnen blijven wonen. Elke cliënt heeft een eigen digitaal zorgleefplan. Mantelzorgers, vrijwilligers en het informele netwerk spelen hierin een belangrijke rol.

Met dit kwaliteitsplan geeft Eeckenrhode inzicht voor cliënten met een zorgindicatie en hun naasten in wat zij mogen verwachten van de zorgverlening. Het geeft voorts inzicht in de manier waarop er vorm wordt gegeven aan het verbeteren van kwaliteit en het versterken van het lerend vermogen van de organisatie. Met als resultaat dat de geboden zorg ondersteunend is aan de kwaliteit van leven die de cliënt nastreeft.

3. Profiel van de organisatie

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 bewoner het uitgangspunt is. Onze visie is dat zorg, welzijn en sociaal contact nauw met elkaar samenhangen. En dat eigen regie en zelfstandigheid van de cliënt bijdragen aan het welzijn van de cliënt. Verbinden van mensen staat hoog in ons vaandel. Samen gevat: 'Zelfstandig Samen Wonen'.

Deze kernwaarden bepalen hoe wij zorg bieden.

- Kwaliteit
- Positiviteit
- Respect
- Zelfstandigheid
- Flexibiliteit

Visie op zorg en wonen

Kwalitatieve hoogwaardige zorg bieden aan alle cliënten ongeacht geloof, achtergrond, geslacht. De familie en vrijwilligers spelen een uiterst belangrijke rol bij de zorg voor bewoners. Het ritme van de cliënten bepaalt zoveel mogelijk de agenda van de behandelaar. 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. De grootte varieert van 60-140 m². Als er sprake is van risicovol gedrag, dan worden in overleg met familie, cliënt en huisarts de risico's ingeschat en geregistreerd. Samen wordt bepaald en afgesproken of de risico's acceptabel zijn. Het doel blijft dat cliënten een leven lang kunnen blijven wonen met een goede kwaliteit van leven.

Uitsluitingscriteria

Serviceflat Eeckenrhode heeft geen afgesloten afdeling en/of structuur voor 24-uurs begeleiding. De mogelijkheden om cliënten met dementie en/of gedragsproblematiek de zorg te leveren die zij nodig hebben wordt per individu beoordeeld. Mede in dit kader heeft EZ uitsluitingscriteria geformuleerd. (zie bijlage 1)

Doelgroepen

Overzicht aantal cliënten met een WLZ-indicatie per doelgroep en leeftijdsverdeling binnen Eeckenrhode per 1 januari 2025:

doelgroep	aantal
Dementie	4
Gerontopsychiatrie	-
Somatiek	7

De opbouw van de doelgroep naar Zorgzwaartepakket (ZZP):

Doelgroep	aantal
ZZP 4	2
ZZP 5	4
ZZP 6	5
ZZP 7	-

Profiel personeelssamenstelling per januari 2025

functie	aantal	fte
directeur	1	0,25
manager zorg (tevens locatiemanager)	1	0,21
teamleider	1	0,5
wijkverpleegkundige (niveau 5)	1	0,83
verpleegkundigen (niveau 4)	2	0,8
verzorgenden IG (niveau 3)	7	3,5
helpenden (plus) (niveau 2)	7	3,22
zorghulpen (niveau 1)	9	2,28
stagiaires (niveau 2)	2	0,75
administratie	1	0,4
totaal	32	12,74

In totaal zijn er op Eeckenrhode 20 vrijwilligers werkzaam, waaronder een aantal bewoners van Eeckenrhode. Zij ondersteunen groepsactiviteiten van de VvE Eeckenrhode of één op één bij bewoners.

Aantal stagiaires per niveau in Eeckenrhode eind 2024

Niveau	Aantal
BOL 2 (Beroepsopleidende Leerweg)	1
BOL 3	0

In-, door- en uitstroomcijfers 2024

Instroom	4
Doorstroom	1
Uitstroom	6

EZ vindt het een uitdaging om een doelgerichte balans te houden tussen enerzijds continuïteit en anderzijds vernieuwing afgestemd op de behoefte van cliënten en de ontwikkelingen. Idealiter geeft in-, door- en uitstroom bewegingsruimte om te komen tot een verbeterde personeelssamenstelling en illustreert het de mate waarin de organisatie weet aan te sluiten op de loopbaanwensen van de zorgverleners.

4. Kwaliteit en veiligheid

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is van de zorg - en dienstverlening. Met als doel om de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een bewoner zo optimaal mogelijk te laten zijn. Hieronder volgt de beschrijving van de wijze waarop we dit binnen Eeckenrhode invulling geven.

Compassie

De zorgverleners kennen het levensverhaal van de bewoner. Het vertrekpunt van de zorgverlening zijn steeds de waarden, leefstijl, normen en wensen van de bewoner, zijn naaste(n) en mantelzorger(s). De volgende instrumenten worden ingezet om het levensverhaal te kennen en hier invulling aan te geven:

- De breed gedragen visie op zorg en wonen, gaat uit van uniciteit. Iedere bewoner is uniek met een eigen levensverhaal. Doel is te achterhalen wat de bewoner belangrijk vindt en wat de bewoner niet wil, daar houden we rekening mee en dit komt tot uitdrukking in het zorgleefplan.
- We werken zoveel mogelijk vraag gericht dit kunnen bijvoorbeeld aanpassingen zijn op basis van de wensen en behoeften van de cliënt in het eetpatroon, dagindeling of ADL. Hierdoor zijn we in staat om de zorg op de individuele wensen van de bewoner af te stemmen.
- Medewerkers hebben in 2020/2021 een scholing dementie gevolgd. Hoewel dit niet de doelgroep is krijgen wij te maken met dementie onder bestaande bewoners. De verschillende fases van dementie zijn besproken gecombineerd met praktijkvoorbeelden. Deze scholing werd niet alleen door zorgmedewerkers gevolgd, maar ook

door medewerkers van VvE Eeckenrhode. Doel is een scholing dementie in 2025/2026 te herhalen. Belangrijk gegeven is de samenwerking met de informele zorg (familie, vrijwilligers). Deze samenwerking wordt geïnitieerd en begeleid door de EVV-er.

Uniek zijn

Binnen Eeckenrhode wordt de bewoner gezien als mens met een persoonlijke context. Er is aandacht voor wat een bewoner belangrijk en zinvol vindt om te doen. De bewoner kan zoveel mogelijk zijn of haar eigen keuzes maken en de eigen levensstijl voortzetten. We laten bewoners in hun waarde, zij kunnen kiezen en er wordt rekening gehouden met hun wensen.

Autonomie

De bewoner heeft zoveel mogelijk de kans om zelf sturing over hun leven te houden, waarbij gezamenlijk de veiligheidsrisico's afgezet worden tegen de kwaliteit van leven.

Eeckenrhode hanteert transparante uitsluitingscriteria (zie bijlage 1) t.a.v. het cognitief welzijn. Indien een bewoner bij inhuizing een diagnose dementie heeft kan deze niet op Eeckenrhode komen wonen. Uitgangspunt is veilige en professionele zorg.

Mocht er zich een dementieproces ontwikkelen indien een bewoner al in Eeckenrhode woonachtig is, kan deze hier in principe blijven wonen.

Tijdens de eerste kennismaking met potentiële bewoners worden de uitsluitingscriteria mondeling toegelicht. Bij twijfel over eventuele dementie en/of gedragsproblematiek wordt een diagnose van de huisarts/geriater verlangd.

Mocht een cliënt gedurende de periode dat hij/zij woonachtig is in Eeckenrhode gaan dementeren, wordt zorgvuldig in samenspraak met de huisarts, bewoner en naasten, geïnventariseerd hoe EZ hierin het beste de bewoner kan begeleiden en de zorg kan bieden die nodig is. Te denken valt aan het aanvragen van externe dagbesteding waarbij de bewoner structuur aangeboden krijgt en de eventuele partner ontlast wordt. Binnen Serviceflat Eeckenrhode biedt EZ op woensdag en donderdag een mogelijkheid voor dagbesteding voor o.a. licht dementerende bewoners. In 2022 is de opzet veranderd, de begeleiding maakt met de aanwezigen een kleine maaltijd en ook bewoners die bijvoorbeeld kampen met eenzaamheid sluiten aan. Indien de dementie zich verder ontwikkelt en de cliënt een gevaar voor zichzelf of andere bewoners vormt, overlast veroorzaakt voor medebewoners, dwaalgedrag of wegloop gedrag gaat vertonen zal in samenspraak met de familie, wijkverpleegkundige, EVV-er, zorgtrajectbegeleider en huisarts gezocht worden naar een passendere woonvorm. In de overbruggingsperiode wordt met een netwerk van familie, vrijwilligers en zorg op een verantwoordelijke wijze de kwaliteit van zorg uitgevoerd passend bij de individuele client.

Veiligheidsrisico's

Een belangrijk onderdeel van langdurige zorg thuis van cliënten met een WLZ indicatie blijft de inschatting of de zorg verantwoord en veilig thuis kan worden geleverd. Op het moment dat veiligheidsrisico's ontstaan worden deze met alle belanghebbenden afgewogen en komt dit tot uitdrukking in het zorgleefplan. De huisarts is hierbij betrokken en er kan beroep worden gedaan op een zorgtrajectbegeleider en specialist ouderengeneeskunde. De afweging van de overige veiligheidsrisico's vindt op dezelfde manier plaats.

Indien een cliënt in zorg komt zijn wensen met betrekking tot het levenseinde onderwerp van het gesprek. Dit gesprek vindt plaats met de cliënt, de familie en de EVV-er. Afspraken die hieruit voortvloeien worden vastgelegd in het zorgleefplan. Tijdens de evaluaties met de cliënt (voor cliënten met een WLZ-indicatie multidisciplinaire overleggen) die tweemaal per jaar plaatsvinden worden deze afspraken geëvalueerd en eventueel bijgesteld.

Zorgdoelen

Alle cliënten beschikken binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan met daarin verwerkt de items die nodig zijn om veilige en persoonsgerichte zorg te leveren. Binnen 6 weken is er een definitief zorgleefplan opgesteld dat besproken wordt in het eerstvolgende multidisciplinaire overleg. Dit zorgleefplan komt tot stand met betrokkenheid van de cliënt en zijn/haar mantelzorgers. Het opstellen van het zorgleefplan wordt gedaan door de EVV-er (Eerst Verantwoordelijke Verpleegkundige/Verzorgende). Een EVV-er heeft minimaal niveau 3 IG. De naam van de EVV-er is vastgelegd in het zorgleefplan en is bekend bij cliënt en familie. Hij/zij is het eerste aanspreekpunt voor hen. Bij afwezigheid neemt een collega-EVV-er waar. Samen met de cliënt, de mantelzorger en EVV-er worden haalbare zorgdoelen bepaald en doorgevoerd. Eeckenrhode gebruikt hiervoor de OMAHA systematiek. De zorgdoelen worden minstens twee maal per jaar geëvalueerd tijdens het MDO of indien nodig vaker.

Wonen en welzijn

Wonen en welzijn gaat over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisatie oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van de cliënt en hun naaste(n).

Zingeving

De zorgverleners hebben aandacht voor de specifieke levensvragen van de cliënt. Tijdens het intakegesprek zijn de mogelijkheden en de vraag van de cliënt en zijn/haar mantelzorgers het uitgangspunt voor invulling van het zorgleefplan. We luisteren goed en gaan op zoek naar de vraag achter de vraag.

Zinvolle tijdsbesteding

Binnen Eeckenrhode kan een bewoner deelnemen aan een grote diversiteit aan activiteiten, waarbij er aandacht is voor sociale verbinding, samenzijn met leeftijdgenoten,

plezier, educatie, bewegen en naar buiten gaan. Hierbij kan er ondersteuning geboden worden door vrijwilligers en/of familie. De VvE faciliteert voor bewoners activiteiten om vereenzaming te voorkomen maar ook activiteiten waar bewoners samen met hun familie aan kunnen deelnemen of met andere leeftijdsgroepen zoals met de kinderen van de basisschool uit het dorp in aanraking komen. Elke dag kunnen bewoners gezamenlijk koffie drinken en de maaltijd nuttigen in de Tuinzaal. Voor de maaltijd kunnen ook gasten worden uitgenodigd. Naast een gevuld activiteitenprogramma organiseert een aantal bewoners zelfstandig activiteiten zoals jeu de boules, bridge en Tarock, boekenclub etc. Vrijwilligers organiseren o.a. de wekelijkse filmavond en klassieke muziek ochtenden.

Er is veel aandacht voor bewegen en buiten wandelen. Op gebied van beweging is er wekelijks gym, yoga en is er een fysioruimte waar de fysiotherapeut een aantal bewegingsgroepen en fitness begeleidt. Bewoners kunnen eveneens zelfstandig gebruik maken van de fitness apparatuur.

Twee maal per week vindt dagbesteding voor bewoners met geheugen- of eenzaamheidsproblematiek plaats.

Schoon en verzorgd lichaam en kleding

De cliënt krijgt naar eigen wens en behoefte en in overleg met naaste(n) persoonlijke verzorging. De cliënt wordt verzorgd op basis van de zorgbehoefte en persoonlijke behoefte van zijn/haar gewoontes. De afspraken worden in het zorgleefplan vastgelegd. In de meeste gevallen wordt de was door de mantelzorgers of zorghulpen van EZ gedaan, er is ook een mogelijkheid om gebruik te maken van een externe voorziening voor de persoonlijke was. Er is een kapsalon in het complex en er zijn vaste leveranciers voor schoonheidsbehandelingen, manicure en (medische) pedicure.

Familie participatie en inzet vrijwilligers

Naaste(n) en betrokkenen uit het sociale netwerk van de cliënt krijgen de ruimte om in de zorg te participeren. Er is op Eeckenrhode een vastgesteld en geïmplementeerd vrijwilligersbeleid. Het elektronisch zorgdossier is toegankelijk middels het digitaal communicatiemiddel online portaal 'Caren Zorgt' voor cliënten, en met goedvinden van de cliënt voor hun contactpersoon/contactpersonen. Men heeft inzicht in het zorgleefplan en er is berichtenverkeer mogelijk. Meerwaarde is dat familie geïnformeerd wordt, vragen kan stellen en helpt met het samen inrichten van persoonsgebonden zorg.

Vanaf 2025 willen we dat de huishoudelijke hulpen in het elektronisch zorgdossier gaan rapporteren. Zij zijn langere tijd aanwezig in het appartement bij de cliënt en hebben een belangrijke signalerende functie. (Dit geldt overigens ook voor bewoners die niet in zorg zijn.) Het stimuleert bovendien de integrale aanpak van onze zorgverlening.

Cliënt en familie/mantelzorger worden uitgenodigd aanwezig te zijn bij het multidisciplinaire overleg met een specialist ouderengeneeskunde (SO) waar tevens het

zorgleefplan samen wordt geëvalueerd. Eén week voorafgaande aan het MDO krijgt de cliënt en familie het zorgplan ter inzage thuisgestuurd om voldoende voorbereid te zijn op het gesprek.

Wooncomfort

Eeckenrhode ligt in een parkachtige omgeving, niet ver verwijderd van het winkelgebied. De Buurtbus heeft zijn standplaats op Eeckenrhode en rijdt van maandag t/m vrijdag 8 keer per dag een route waardoor bewoners zelfstandig hun boodschappen kunnen doen of naar het Maxima Medisch Centrum Veldhoven kunnen gaan. Bewoners hebben een eigen huur- of koopappartement, dat ze met eigen spullen inrichten. De maaltijden worden via een externe cateraar door het huis verstrekt waarbij rekening wordt gehouden met de wensen van de bewoner. Indien gewenst kan een bewoner de warme maaltijd ook samen met medebewoners of gasten in de Tuinzaal nuttigen. De appartementen worden naar behoefte wekelijks schoon gemaakt door een huishoudelijke hulp van EZ. Mocht een bewoner vanuit de vorige woonomgeving een eigen vertrouwde huishoudelijke hulp willen inzetten dan is dit toegestaan. Collectiviteit heeft echter de voorkeur waardoor de servicekosten zo laag mogelijk blijven. Indien een bewoner gebruik maakt van een huishoudelijke hulp van EZ is EZ verantwoordelijk voor vervanging tijdens vakantie of verzuim.

Huisdieren zijn toegestaan binnen Eeckenrhode mits de bewoner hier zelf voor kan zorgen of voor kan laten zorgen. Het spreekt voor zich dat een huisdier geen overlast mag veroorzaken.

Basisveiligheid

Basisveiligheid gaat om vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk te voorkomen en te leren van veiligheidsincidenten. Eeckenrhode beschikt over een commissie Melding Incidenten Bewoners (MIB). De Bedrijfshulpverlening (BHV) is door de VvE geregeld. De VvE organiseert jaarlijks een BHV-training waar circa 10 personen, waaronder bewoners, medewerkers van EZ en van de VvE deelnemen.

Medicatie Veiligheid

Eeckenrhode werkt voor medicatieverstrekking met digitaal medicatiesysteem NCare. De doelstelling om aanzienlijk minder fouten te maken is behaald. Verpleegkundigen, verzorgenden en inmiddels ook Helpende- plus medewerkers kunnen prima met het systeem werken. Elk kwartaal vindt een werkoverleg plaats en wordt medicatieverstrekking/Ncare geagendeerd en besproken. Medicatie incidenten worden via een MIB melding digitaal gemeld en op cliënt- en locatie niveau worden verbetermaatregelen ingezet.

Decubitus (graad 2-4)

Preventie decubitus is het regelmatig monitoren van huid(-letsel), voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel. Tijdens ADL momenten wordt altijd zorgvuldig

geobserveerd of er huidletsel aanwezig is, met name bij bedlegerige cliënten en cliënten in een rolstoel. Wanneer een verhoogd risico wordt geconstateerd van de voedingstoestand, mondzorg en/of incontinentie, dan leidt dit tot een aanpassing van of een nieuw gesteld zorgdoel in het zorgleefplan en gebruik van ander materiaal i.o.m. de cliënt. EZ heeft een wondverpleegkundige in dienst die met haar expertise wonden monitort. Beleid voor behandeling stelt zij samen in het zorgleefplan. Wanneer nodig schakelt zij de huisarts of dermatoloog in i.o.m. de cliënt.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Bij vrijheidsbeperkende maatregelen wordt steeds de afweging tussen kwaliteit van leven en veiligheid gemaakt. Onze doelstelling is geen vrijheidsbeperkende maatregelen in te zetten. Indien dit echt noodzakelijk is wordt de vrijheidsbeperkende maatregel in het zorgleefplan vastgelegd. Soms wensen bewoners zelf dat een bedhek omhoog wordt gezet. Dit valt dan niet onder vrijheidsbeperkende maatregelen en wordt op verzoek gehonoreerd en vermeld in het zorgplan. Het proces van afweging en alternatieven wordt in het zorgleefplan vastgelegd. De maatregelen worden tijdens het MDO geëvalueerd.

Leren en werken aan kwaliteit

Binnen Eeckenrhode werken wij continue aan het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening. Er is voor iedere zorgverlener voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. Medewerkers hebben toegang tot de Vitalis Leeromgeving (VLO). Deze online omgeving biedt een breed scala aan E-learnings om medewerkers mee te ontwikkelen.

Methodisch en multidisciplinair werken vormen de basis van de verpleeghuiszorg. Er zijn periodieke gesprekken waarin competenties en nadrukkelijke aandacht voor zorg dilemma's en loopbaanontwikkeling aan de orde komen. De wijze waarop wij dit doen en de resultaten die wij hiermee bereiken willen wij transparant en in alle openheid in het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag weergeven. In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vijf elementen onderscheiden.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Binnen Eeckenrhode vindt verbetering van de kwaliteit van de zorg - en dienstverlening plaats aan de hand van de cirkel van Deming (PDCA).

EZ werkt op basis van een kwaliteitsplan dat is opgesteld door de teamleider zorg en locatiemanager in samenspraak met andere medewerkers. Het plan omvat de elementen zoals aangegeven in het kwaliteitskader. Het kwaliteitsplan maakt onderdeel uit van de begroting en jaarplancyclus. De directeur-bestuurder en RvC van EZ beoordelen en controleren de jaarplannen en jaarverslagen.

De onderwerpen in het kwaliteitsjaarplan worden gerelateerd aan de uitkomsten van onder meer de input vanuit cliënten en medewerkers, signalen vanuit de bewoners, de

resultaten van de in- en externe audits gehouden door de hoofdaannemer, professionele richtlijnen en standaarden, en wet- en regelgeving. Bij de opstelling van het kwaliteitsjaarplan worden medewerkers betrokken. Op deze manier willen wij als organisatie samen met medewerkers invulling geven aan het samen leren en verbeteren.

Minimaal twee maal per jaar vindt bestuurlijk overleg plaats tussen Vitalis (hoofdaannemer) en EZ. Een maal per jaar vindt een overleg plaats tussen de bestuurders van Vitalis, EZ, locatiemanager Eeckenrhode en teamleider van EZ. Elk kwartaal vindt overleg plaats tussen teamleider zorg en de kwaliteitsmedewerker van Vitalis en elk half jaar tussen de locatiemanager en manager Residenties van Vitalis. In alle overleggen staat kwaliteit van zorg op de agenda.

Kwaliteitsjaarverslag

Ieder jaar wordt een kwaliteitsjaarverslag opgesteld. Hierin wordt gerapporteerd over de aanpak en doelstellingen zoals in het Kwaliteitsplan zijn geformuleerd. Het verslag volgt de inhoudsopgave van het kwaliteitsverslag. Het verslag wordt voor vaststelling besproken met de betrokkenen. Het kwaliteitsverslag dient als interne en externe verantwoording.

Continue werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Leren als basis voor kwaliteitsverbetering en minder op verantwoording via gedetailleerde uitkomsten biedt ruimte om zorg en behandeling te verbeteren en te borgen. Binnen Eeckenrhode worden zorgverleners te allen tijde betrokken bij werk- en projectgroepen. Enerzijds om deel te nemen als lid en anderzijds als klankbordgroep. Op deze manier willen wij borgen dat verbetermaatregelen goed aansluiten op de dagelijkse praktijk. Daarnaast zijn er in het team verschillende zorgverleners met een speciale rol met betrekking tot kwaliteit. Denk hierbij aan aandachtfunctionarissen op het gebied van onder meer kwaliteit, ergo, hygiëne, apotheek en MIB (melding incidenten bewoners) Deze hebben een duidelijke rol in het samen met het team leren en verbeteren van de kwaliteit van de zorg - en dienstverlening op locatie - en organisatieniveau.

Meerdere malen per jaar worden teamoverleggen georganiseerd waarin casussen uit de praktijk in groepsverband besproken om het van elkaar leren te bevorderen.

Medewerkers van EZ hebben regelmatig overleg met medewerkers van de VvE en andere dienstverleners (waaronder de fysiotherapeut en locatiemanager) om een integrale aanpak van zorg en welzijn invulling te geven. De fysio organiseert intern tilcursussen voor het zorgteam en valcursussen voor bewoners van Eeckenrhode.

De pilot 'Virtuele Thuiszorg' is in 2024 opgestart m.m.v. Mobile Care.

Dit is een dienst waarbij de individuele zorgvrager op advies van de zorgverlener gebruik kan maken van een breed scala aan digitale hulpmiddelen die voor hem/haar passend zijn.

Doelen van Virtuele Thuiszorg:

- Meer eigen regie en zelf management voor de cliënt
- Hogere ervaren kwaliteit van zorg
- 5% meer cliënten zorg kunnen geven met hetzelfde aantal medewerkers.
- Ontlasten van de druk bij mantelzorgers

In 2025 zullen we deze dienst breder inzetten en gaan borgen.

5. Randvoorwaarden

Leiderschap, governance en management

De Raad van Bestuur van EZ bestaat uit één persoon (directeur-bestuurder). De Raad van Commissarissen, bestaande uit 3 leden, houdt toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken van de organisatie. De bestuursverantwoordelijkheden zijn georganiseerd volgens de Governance Code Zorg. De statuten en reglementen zijn in lijn met deze Governance Code Zorg.

EZ is een kleine organisatie. In totaal werken circa 30 medewerkers op één locatie, gepassioneerd voor een groep (hoog)bejaarde cliënten. De lijnen zijn kort. De directeur-bestuurder interviewt ieder kwartaal bewoners voor een stuk in het bewonersblad en onderhoudt met bijna alle cliënten en families van cliënten (nauwe) contacten. De locatiemanager en teamleider lopen bijna dagelijks op de ‘werkvloer’ en kennen alle cliënten persoonlijk. Een aantal bewoners ondersteunt als vrijwilliger bij activiteiten en één op één bij hun medebewoners. Medewerkers van het zorgteam voelen zich nauw betrokken bij het algehele woon- en leefklimaat in het huis. Er is een hoge mate van collegialiteit en het samen klaar staan voor onze bewoners-clieñten.

Gebruik van hulpbronnen

Vakmanschap en deskundigheidsbevordering

De wijkverpleegkundige van EZ neemt deel aan het 6-wekelijks overleg van de wijkverpleegkundigen van Vitalis waarin kwaliteit een speerpunt is. De aandachtvelders kwaliteit staan stil bij wat zij willen gaan verbeteren in het eigen team en geven daar incidenteel een presentatie over. Daarnaast is kwaliteit een vast agendapunt in de diverse overleggen met Vitalis. Vitalis verricht steekproefsgewijs audits m.b.t. de zorgdossiers. De uitslag kan aanleiding zijn voor een verbeterplan. Eeckenrhode maakt via Vitalis gebruik van een abonnement bij Vilans en heeft daarmee toegang tot de databank van Vilans met protocollen voor voorbehouden-, risicovolle- en overige handelingen. Protocollen van Vilans zijn voor alle zorgmedewerkers toegankelijk via het zorgregistratiesysteem ONS met behulp van een ipad. De verplichte jaarlijkse herhaling voor voorbehouden en risicovolle handelingen wordt door de medewerkers bij de VLO (Vitalis Leeromgeving) van Vitalis gevolgd. Het klantervaringsonderzoek PREM (Patient Reported Experience Measures) wordt i.s.m. met Vitalis bij de WLZ cliënten afgenomen.

ICT -en domotica

EZ werkt met een digitaal zorgdossier. Dit zorgdossier heeft een cliënten-portaal (Carenzorgt), waarmee cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers toegang hebben tot het zorgdossier. Op deze manier kunnen cliënten en hun familie/mantelzorger(s) het zorgleefplan en de rapportages inzien. De cliënt kan via het portaal contact onderhouden met het zorgteam en de planning inzien. Met toestemming van de cliënt kunnen ook naasten of mantelzorgers hierin inzage krijgen. Dit communicatiemiddel optimaliseert de communicatie tussen cliënt, familie, mantelzorgers en de betrokken zorgmedewerkers.

EZ maakt gebruik van digitale looproutes en een digitale medicatietool. (NCare).

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten.

EZ heeft als maatschappelijke onderneming een beleid voor de dialoog met de samenwerkingsverbanden en organisaties die rechtstreeks bij het beleid en de maatschappelijke doelstelling van EZ zijn betrokken en als belanghebbende actief zijn binnen haar verzorgingsgebied.

Gebruik van informatie

EZ werkt met Zorgkaart Nederland. Hier kunnen cliënten de dienstverlening van EZ beoordelen, ervaringen met de dienstverlening delen en een NPS (Net Promotor Score) aangeven. Deze informatie is openbaar. EZ informeert cliënten en familieleden jaarlijks over de mogelijkheid om de dienstverlening van EZ te beoordelen via Zorgkaart Nederland.

Serviceflat Eeckenrhode (VvE) heeft een bewonerscommissie. Deze commissie heeft minimaal 4 maal per jaar overleg met het bestuur van Serviceflat Eeckenrhode en de locatiemanager (tevens Manager Zorg bij EZ). De directeur-bestuurder EZ is tevens bestuurder van Serviceflat Eeckenrhode en neemt deel aan deze overleggen.

6. Verbeterparagraaf

Implementatie van verbeteringen op hoofdlijnen

Wat	Wie	Wanneer
Organisatie		
Bijeenkomst huisartsen afstemming concept Eeckenrhode	manager zorg en teamleider	Q2 2025
Verbetering communicatie voor cliënten en medewerkers m.b.t. verwachtingen in de diverse financieringen van zorg.	teamleider/team	Q1 2025

Medewerkers		
Taakvolwassenheid en zelfstandigheid van gehele team verder ontwikkelen	teamleider/team	continue
Taakvolwassenheid HVZ - verbetering van verbinding met zorgcollega's - signaleren en doorgeven aan EVV-er - voorbereiding op toegang tot zorgdossier cliënt gefaseerd plannen	teamleider/EVV-ers	gefaseerd in 2025
Stagiaires: Eeckenrhode is zichtbaar bij de zorgopleidingen als Erkend Leerbedrijf, contact onderhouden met de opleidingen.	teamleider	continue
Meer aandacht voor balans werk-privé,	teamleider/planners	continue
Meer aandacht voor waardering van medewerkers	locatiemanager/teamleider	jaarlijks in voor- en najaar
Relatie zorg-welzijn		
Toevoegen opnemen van anamnese bij intake, in te vullen door cliënt of diens familie	teamleider/wijkverpleegkundige	bij elke nieuwe cliënt
Kwaliteit en veiligheid		
Intensiveren afstemming tussen teamleider en team	teamleider	Q1 2025
Ontwikkeling protocol voor gebruik van persoonsalarmeringssysteem door cliënten en medewerkers	teamleider/team	Q1 2025
Verbetering bezetting dagbesteding 'Entre Nous'.	team	continue
Implementatie Verbeterplan nieuwe zorgtechnologieën van 2024 uitvoeren en borgen.	teamleider en team, aandachtsfunctionaris ergo	2025
Verbeteren BHV protocollen	teamleider	bij start nieuwe collega's
Uitvoeren medewerkerstevredenheid-onderzoek zorg	locatiemanager en teamleider	Q4 2026
Uitvoeren cliënttevredenheidsonderzoek zorg en HVZ	locatiemanager en teamleider	Zorg: Q1 2026 HVZ: Q4 2026
Ketenpartners		
Ontwikkeling medewerkers door vakinhoudelijke bijeenkomsten van Vitalis	teamleider/team	wanneer aan de orde

Bijlage 1.

Uitsluitingscriteria Exploitatiemaatschappij Eeckenrhode.

Exploitatiemaatschappij Eeckenrhode biedt professionele zorg voor iedereen die dat nodig heeft, zodat mensen zelf invulling kunnen blijven geven aan hun leven.

Wij bieden:

- Hulp bij het huishouden
- Thuiszorg
- Verpleeghuiszorg

Wij zullen altijd met de bewoner naar een passende oplossing zoeken om aan de zorgvraag te voldoen. Wij beantwoorden die vraag snel. Lukt het ons niet, dan helpen we met het zoeken naar een passend alternatief. Een eerste screening bij het stellen van een hulpvraag vindt plaats door onze speciaal opgeleide verpleegkundige, door onze zorgverleners en/of door een arts. Tijdens deze screening, dan wel zorgverlening zijn de uitsluitingscriteria van toepassing.

Wij vinden het belangrijk de juiste zorg te kunnen leveren aan onze bewoners. Dit heeft tot gevolg dat we zorgvragers die een specifieke zorgvraag hebben of een bepaald gedrag vertonen niet altijd de juiste zorg kunnen bieden. Om deze redenen hanteren we transparante uitsluitingscriteria.

Uitgesloten zijn:

- Bewoners met een vorm en /of mate van dementie en/of ernstige geheugenproblematiek waardoor wonen op Eeckenrhode niet meer haalbaar is.
- Bewoners met een taalbarrière die een belemmering voor het zorg verlenen vormt.
- Bewoners die verblijven in extreem bevuilde situaties die het leveren van zorg of ondersteuning onmogelijk maakt.
- Bewoners die medische zorg nodig hebben waarin we niet bekwaam zijn en die we dus niet veilig kunnen bieden. Bv: beademing, intraveneuze voeding, nierdialyse etc
- Wanneer de situatie rondom de zorgvrager dusdanig is dat wij onvoldoende kwaliteit en/of kwantiteit van zorg of ondersteuning kunnen garanderen.
- Bewoners die gewelddadig zijn naar zichzelf en anderen. Bewoners die verbaal agressief zijn.

- Bewoners met een complexe alcohol verslaving die overlast veroorzaakt bij medebewoners met een risico als gevolg.
- Bewoners die seksueel intimideren.
- Bewoners die discrimineren.
- Bewoners die structureel zorg weigeren.
- Bewoners met ernstige psychiatrische problematiek.
- Bewoners met wegloupedrag waarvan we de risico's niet kunnen en willen dragen.
- Bewoners met een artikel 21 verklaring.
- Bewoners met een dusdanig verstoord sociaal systeem met als gevolg dat wij ons werk niet professioneel, goed en veilig kunnen uitvoeren.
- Bewoners die ernstige overlast veroorzaken voor andere bewoners.

Bijlage 2.

Opleidingsplan Eeckenrhode Zorg 2025

Om te voldoen aan de doelstellingen van EZ is het noodzakelijk dat de kwaliteit van dienstverlening op peil blijft en waar nodig verbetert. Ook het werkplezier van medewerkers is hiermee gediend. In dit verband is geïnventariseerd wat de behoeften van medewerkers zijn en op welke punten het noodzakelijk is om kennis en kunde bij medewerkers te verbeteren en welke opleidingen/scholingen hiervoor kunnen worden ingezet.

Budget

Uitgangspunt is circa 2% van de loonsom te besteden aan opleiding van de medewerker, incl. loonkosten van de tijd die wordt besteed aan opleidingen. Voor 2025 komt dit neer op een budget van circa € 15.000,-. Omdat in het beginsel ook de besteden werk tijd van medewerkers het beschikbare budget belast, moet er kritisch gekeken worden in hoeverre het mogelijk is delen van de opleiding in eigen tijd van de medewerker te doen plaatvinden. Het is immers niet altijd alleen het belang voor EME om een opleiding te volgen maar ook voor de medewerker zelf als die in de toekomst werkzaamheden elders wil gaan uitvoeren.

Thema's

Bij de keuze voor het opleidingsprogramma worden onderstaande thema's meegenomen.

- Toename dementie
- Professionalisering medewerkers met focus op EVV-ers
- Time-management
- Werkbegeleiding stagiaires
- Bedrijfs hulpverlening (BHV) en ontruimingsoefening

prijsspeil 2024	prijs/opleiding	aantal	totaal
Kosten vaardigheidsexamens			
Rubriek wondzorg, decubituspreventie en zwachtelen	€ 176,00	4	€ 704,00
Rubriek uitscheiding	€ 92,50	4	€ 370,00
Rubriek medicatie	€ 92,50	4	€ 370,00
Overige opleidingen			
Scholing aandachtsvelders	€ 45,00	4	€ 180,00
Opleiding omgaan met dementie gehele team	€ 100,00	15	€ 1.500,00
Opleiding omgaan met gedragsproblemen (psychiatrie)	€ 120,00	15	€ 1.800,00
Training methodisch werken (voor verantwoordelijke diensten)	€ 100,00	8	€ 800,00
Opleiding Helpende	€ 1.300,00	2	€ 2.600,00
Bedrijfs hulpverlening	€ 0,00	4	€ 0,00
Tilcursus (ongeacht groepsgrootte)	€ 400,00	1	€ 400,00
Valpreventiecursus	€ 400,00	1	€ 400,00
Stelpost opleiding Verzorgende IG	€ 1.750,00	1	€ 1.750,00
Stelpost opleiding EVV-ers	€ 3.500,00	1	€ 3.500,00
Onvoorzien		1	€ 500,00
Totaal begrote opleidingskosten*			€ 14.874,00

* Exclusief loonkosten voor opleidingstijd.