

Kwaliteitsverslag

2022

“Warme belevingsgerichte zorg “



Woon en zorgcentrum Nieuw Boschzicht

Rijksstraatweg 65

3956 CJ LEERSUM

www.nieuwboschzicht.nl

Inleiding

Voor u ligt het jaarlijkse kwaliteitsverslag van Nieuw Boschzicht over 2022. Dit verslag beschrijft de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsjaarplan 2022.

Nieuw Boschzicht staat voor kwaliteit en dat onderscheiden wij door onze belevingsgerichte warme zorg, dicht bij de mensen staan (zowel bewoners als medewerkers), persoonlijke benadering, liefdevol en respect, aandacht voor professionaliteit en thuisgevoel.

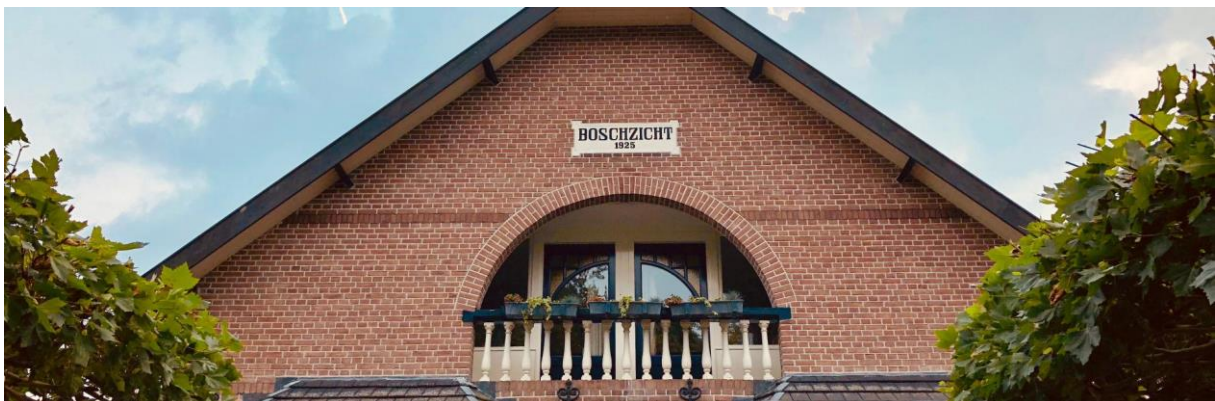
Onze visie, het bieden van warme belevingsgerichte zorg, is onze rode draad en zal in samenhang zijn met de implementatie van de processen die voortkomen uit onze verbeterdoelen.

Wij hebben het overzicht gevolgd van de belangrijkste elementen van de inhoudsopgave voor het kwaliteitsverslag zoals beschreven staat in het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het gaat daarbij om een algemeen beschrijvend onderdeel op de acht onderscheiden hoofdstukken en specifieke aandacht voor uitkomsten op het gebied van veilige zorg, leren en werken aan kwaliteit en de clientervaringen.

Dit kwaliteitsverslag dient als interne verantwoording richting de cliëntenraad en raad van toezicht. Tevens is dit kwaliteitsverslag ter feedback voorgelegd aan het lerend netwerk waarin Nieuw Boschzicht participeert. Na bespreking in het managementteam is dit kwaliteitsverslag vastgesteld door de bestuurder.

Voor vragen of opmerkingen over dit kwaliteitsverslag kunt u terecht bij Armilda Vos, kwaliteitsfunctionaris, armilda@nieuwboschzicht.nl

Wij wensen u veel leesplezier!





Besturingsfilosofie: missie, visie en kernwaarden

Onze visie op warme belevingsgerichte zorg

Missie

Binnen de zorg zien we de afgelopen jaren een verschuiving plaatsvinden die niet altijd ten goede komt voor de oudere wordende mens binnen onze maatschappij. Er is vaak weinig tijd voor de mensen die zorg nodig hebben en in een verpleeghuis wonen of thuiszorg krijgen.

Er vallen veel oudere mensen met somatische, dan wel psychogeriatrische klachten tussen wal en schip. Organisaties zijn vaak log en groot en het personeel is de afgelopen jaren voor een groot deel wegbezuinigd en de verpleeghuizen zijn geminimaliseerd. Thuis wonen is voor deze groep niet veilig omdat ze ernstig dementerend zijn, daarnaast kan gedragsproblematiek voorkomen of mensen hebben veel somatische zorg nodig en dit kan de thuiszorg niet altijd bieden. Thuiszorg biedt ook geen 24 uurszorg. Binnen Nieuw Boschzicht wordt 24 uurszorg geboden.

Visie

Bewoners hebben het recht om het leven dat ze tot nu toe hebben geleid zoveel mogelijk op hun eigen wijze voort te zetten. De woon- en leefomgeving moet dan ook zoveel mogelijk ondersteunend zijn aan de behoeften en leefstijl van de bewoner.

Bewoners leven in hun “eigen” huis, eigen kamer. De overige ruimtes zijn voor algemeen gebruik voor de bewoners en of productieruimtes voor de zorg- en dienstverleners.

Feitelijk is het huis van de bewoners en dienen wij ons als gasten te gedragen. De woon- en leefomgeving moet zoveel mogelijk ingericht zijn op wat bewoners zinvol en ondersteunend vinden. Niet alleen met betrekking tot de aanleiding maar ook over de activiteiten, het tijdstip waarop ze worden georganiseerd. Eigenlijk moet de woning gezien worden als buurtje waarin een sfeer van geborgenheid en veiligheid heerst.

Doelstelling

Bij woonzorgvoorziening Nieuw Boschzicht bieden we professionele verpleegzorg en begeleiding aan van hoog niveau. Dat wil zeggen dat wij alle zorgzwaarte aankunnen en cliënten zorg ontvangen van A tot Z. Mensen kunnen bij ons verblijven en verpleegd worden tot hun levenseinde.

Ook de betaalbaarheid van onze woonzorg onderneming moet voor iedereen toegankelijk zijn. Nu zien we dat bij grote instellingen schaars zijn of onbetaalbaar. Wij bieden kleinschaligheid aan vanuit het principe “veilig en nabij in de wijk”. Wonen en zorg, betrouwbaar en veilig en dicht bij de mens.

Kleinschalig wonen is eigenlijk niet meer dan een middel om een achterliggend doel te bereiken. Behoudt van levens- en woonkwaliteit voor mensen met een beperking. Een vorm die het mogelijk maakt dat bewoners aansluiting vinden op de eigen leefstijl, dagindeling, personen en activiteiten waar men vertrouwd mee was.

Kernwaarden Nieuw Boschzicht

Professionele, warme zorg die toegankelijk is voor iedereen. Betrouwbaar, efficiënt, creatief en enthousiast. Men heeft respect voor elkaar, helpt elkaar waar nodig. De bestuurders en manager zorg zijn laagdrempelig benaderbaar en hebben een stimulerende rol in het verbeteren en professionaliseren van de organisatie. Daarnaast hebben ze een voorbeeldfunctie. De bestuurders en manager zorg kennen en herkennen ieders kwaliteiten en zal deze kwaliteiten stimuleren bij het personeel.

Inhoud

Inleiding	2
Besturingsfilosofie: missie, visie en kernwaarden.....	3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
1.1. Belevingsgerichte zorg	5
1.2. Persoonsgerichte zorg	5
Compassie.....	5
Uniek zijn	5
Autonomie	5
Samen beslissen.....	5
2. Wonen en welzijn	8
Zingeving.....	8
Zinvolle tijdsbesteding	8
Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding.....	8
Familieparticipatie en inzet vrijwilligers.....	8
Wooncomfort	9
3. Passende veilige zorg en ondersteuning	10
3.1 Indicatoren basisveiligheid.....	10
4. Clientervaringen	13
5. Leren en ontwikkelen	14
Leren van en in de praktijk.....	14
Argumenten voor initieel opleiden	14
Leren van elkaar.....	15
Plannen maken	15
6. Leiderschap, Governance en management	16
Cliëntenraad	16
Raad van commissarissen	16
Samenwerkingen met andere organisatie	16
7. Personeelssamenstelling	18
8. Hulpbronnen, omgeving en context	20
9. Gebruik van informatie	20

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

1.1. Belevingsgerichte zorg

Er zijn een aantal houdingsaspecten van belang bij het bieden van belevingsgerichte zorg. Deze bepalen hoe en in welke mate wij als zorggevers in contact komen met onze bewoners en ze daarbij zoveel mogelijk tot hun recht laten komen. Voor het geven van warme belevingsgerichte zorg sluiten wij aan bij de wensen en behoeften van onze bewoners.

1.2. Persoonsgerichte zorg

Nieuw Boschzicht voldoet aan alle vereisten binnen het thema persoonsgerichte zorg en ondersteuning waarin de 4 thema's compassie, uniek zijn, autonomie en samen beslissen richtinggevend zijn bij de persoonlijke zorg en ondersteuning welke de bewoner ontvangt. In 2022 heeft Nieuw Boschzicht zich deze thema's verder eigen gemaakt en heeft de regieverpleegkundige gezorgd voor de borging van dit thema. Dit wordt binnen de thema's op de volgende manier vormgegeven;

Compassie

Bewoners ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip door de aandacht die de zorgverleners bieden aan de bewoners, familie, naaste(n) en mantelzorg. Zo leren wij de bewoner en zijn verhaal kennen, hebben zicht op problemen, levensvragen en spelen in op de individuele wensen en behoeften van onze bewoners. Zorgverleners hebben respect voor de normen en waarden van de bewoners en contactpersonen.

Uniek zijn

De zorgverleners behandelen de bewoners met respect en bieden een veilig woon en zorgklimaat aan. Zij weten de betekenis achter het gedrag van de bewoner als deze dat niet kan uitdrukken en geven aandacht aan datgene de bewoner belangrijk en zinvol vindt om te doen. Dit doen wij o.a. door aan te sluiten bij de levensbeschouwing en levensverhaal en daar waar mogelijk te ondersteunen.

Autonomie

Om de regie te behouden over leven en persoonlijk welbevinden, ook bij zorg in de laatste levensfase, wordt er bij opname in bijzijn van de bewoner, en diens contactpersoon, familie of mantelzorger over zorg rondom het levenseinde gesproken, afspraken worden op regelmatige basis geëvalueerd tijdens het twee jaarlijkse zorgleefplan overleg en opgenomen in het zorgleefplan onder medisch beleid.

Zelfregie laten wij de bewoner behouden door ons te laten leiden door de eigen wensen van de bewoner, zoveel mogelijk zelfsturing over hun leven te laten behouden en maken wij een afweging tussen de veiligheidsrisico's en de kwaliteit van leven.

Samen beslissen

Bij Nieuw Boschzicht heeft iedere bewoner en diens contactpersoon, familie of mantelzorger inspraak in afspraken over doelen van de zorg, behandeling en ondersteuning.

Bij opname van een nieuwe bewoner worden er tijdens de intake de wensen en behoefte in kaart gebracht. Ons uitgangspunt bij een nieuwe opname is om op huisbezoek te gaan, tijdens dit huisbezoek worden alle gegevens in het ECD verwerkt in een vragenlijst “intake nieuwe bewoner, de verpleegkundige anamnese. Zo hebben wij voorafgaand aan de opname zaken als medicatie, dieet, de primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon en handelen bij calamiteiten vastgelegd in een concept zorgleefplan en medisch plan, dat na 6 weken definitief wordt. Het medisch plan wordt opgesteld door de huisarts of SO, indien verwijzing voor 1^{ste} lijn consult.

Het zorgleefplan wordt opgesteld aan de hand van de vier domeinen, methodisch werken. Daarin wordt het probleem vastgesteld volgens de PES-methodiek, de doelomschrijving SMART geformuleerd en bijbehorende acties/ interventies gekoppeld aan omschreven doelen.

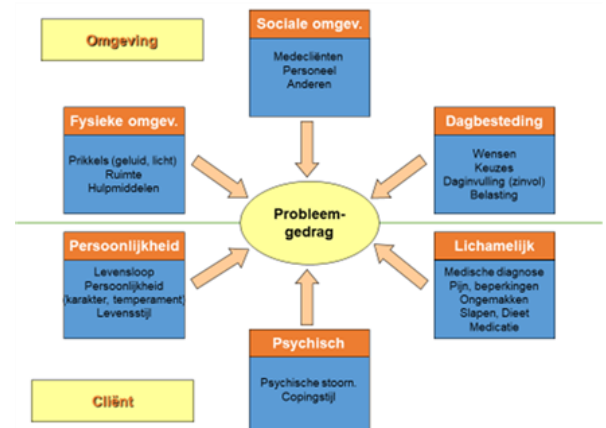
Iedere 6 maanden evalueert de EVV-er/ verpleegkundige de geleverde zorg, aan de hand van het zorgleefplan, met de bewoner tijdens een multidisciplinair overleg (zorgleefplan overleg). Bij dit overleg zijn huisarts, SO, eventuele betrokken disciplines, 1^{ste} contactpersoon, EVV-er aanwezig.

Welzijnsplan

Binnen de organisatie Nieuw Boschzicht wordt sinds 2022 gewerkt met het ‘welzijnsplan’. Dit is een overzicht waarbij de persoon achter de bewoner in kaart wordt gebracht, waarna wij deze informatie vertalen naar de werkvloer door persoonsgerichte zorg te kunnen bieden. In dit document kunt u vinden hoe wij dit proces vormgeven.

Het welzijnsplan is een uitgebreide vragenlijst met allerlei vragen naar de persoonlijke situatie van de bewoner. Deze vragenlijst is opgebouwd in de 4 domeinen van zorg en onderverdeeld in de 6 factoren van probleemgedrag, zie figuur 1. Aan de hand van deze vragen wordt de informatie bemachtigd die de zorgverlener nodig heeft om persoonsgerichte zorg en begeleiding te kunnen bieden.

Het welzijnsplan wordt vormgegeven in het zorgdossier, ONS administratie, onder het kopje profiel. In het profiel van het zorgdossier kan de zorgverlener verschillende vragenlijsten en formulieren vinden, zoals het intakeformulier, MIC en MIM-meldingen en het welzijnsplan.



Figuur 1

Het welzijnsplan wordt daarnaast ook toegevoegd aan het bewonersmapje, evenals het benaderings-/begeleidingsplan. Dit zodat deze documenten toegankelijk zijn voor alle zorgverleners en dit gebruikt kan worden als een tastbaar overzicht, bijvoorbeeld bij begeleiding van leerlingen/stagiaires.

Wat is het verschil tussen het zorgplan en het welzijnsplan?

Het zorgplan en welzijnsplan geven samen een compleet beeld van de bewoner. Daarin is het vanuit de wettelijke richtlijnen het zorgplan die leidend is. In het zorgplan staat alle relevante informatie om de zorg te kunnen verlenen, hierin staan de doelen waaraan gewerkt wordt en de zorgverleners kunnen hier rapporteren en hun bevindingen vastleggen. Echter is het van belang

dat het zorgplan overzichtelijk en beknopt is om het methodisch werken efficiënt te kunnen doen. Vanuit dit oogpunt is het welzijnsplan ingezet, om een compleet beeld te hebben en persoonsgerichte zorg en begeleiding te kunnen bieden, zonder het zorgplan onoverzichtelijk te maken.

Het zorgplan moet aan de wettelijke richtlijnen voldoen, maar het welzijnsplan is hierin versterkend omdat je vanuit het zorgplan kunt verwijzen naar het welzijnsplan en zo efficiënt te kunnen werken.

Tom Kitwood bij cliënten met dementie

Nieuw Boschzicht heeft in 2022 kennis gemaakt met de visie van Tom Kitwood bij bewoners met dementie. Nieuw Boschzicht wil zich de visie graag eigen maken en persoonsgerichte zorg verder vorm gaan geven in 2023-2024.

Ouderen willen, ondanks hun toenemende (cognitieve) beperkingen, als volwaardige personen deel uit blijven maken van de samenleving. Persoonsgerichte zorg gaat uit van een zo groot mogelijk welbevinden voor alle mensen en eenieder die voor hen zorgt.

Persoonsgericht werken volgens het gedachtegoed van Tom Kitwood bij bewoners met een dementie.

Als verlengstuk van het zorgplan wordt het welzijnsplan opgesteld, als doel om hierin een kwaliteitsverbetering te behalen in de ondersteunende en activerende activiteiten ter ondersteuning van de bewoner in zijn omgeving, rekening houdend met de zelfredzaamheid van de bewoner.

Inspelen op de individuele wensen en behoeften van de bewoner en levensgeschiedenis daarin betrekken voor een volledig persoonsgebonden dagbesteding. Het welzijnsplan geeft handvatten voor het aanbieden van een variërend aanbod tijdens de wekelijkse activiteiten, individueel opgestelde dag structuur en beleefmomenten.

Nieuw Boschzicht vindt het belangrijk dat alle ouderen zich gezien en gewaardeerd voelen en waaraan zij zelf kunnen bijdragen.

2. Wonen en welzijn

Nieuw Boschzicht voldoet aan alle vereisten binnen het thema wonen en welzijn In 2022 heeft Nieuw Boschzicht zich het thema eigen gemaakt en heeft de regieverpleegkundige gezorgd voor de borging van dit thema. Dit wordt binnen de thema's op de volgende manier vormgegeven;

Zingeving

Bewoners hebben de mogelijkheid om een geestelijke verzorger te ontvangen en spreken tijdens hun verblijf bij Nieuw Boschzicht. Bewoners zijn daarin veelal bekend met de omliggende kerkelijke gemeenten en de daarin aansluitende signatuur.

Vanuit onze psycholoog is er mogelijkheid tot specifieke aandacht rondom verlies van functies, eenzaamheid, rouw en depressie. De psycholoog kan daarin ondersteunend zijn aan de bewoners, contactpersonen en zorggevers.

Zinvolle tijdsbesteding

Onze activiteitenbegeleidster is per week 16 uur op locatie, zij biedt verschillende activiteiten aan volgens een weekplanning met groeps- en individuele activiteiten. Daarbij speelt zij in op de individuele wensen en behoeften van de bewoner(s), welke zijn opgenomen in het zorgleefplan en ook aansluiting vindt bij het levensverhaal van de bewoner.

Wij bieden beweegactiviteiten aan gedurende de week, stagiaires, leerlingen en zorggevers spelen hierin een belangrijke rol. Deze beweegactiviteiten zijn uitgewerkt in een map met huiskamer beweegspelletjes. Bewegen zien wij als een belangrijk aspect voor een zinvolle dagbesteding en daarin stimuleren wij bewoners. Wij bieden de bewoners de mogelijkheid aan om een wandeling te maken in de omgeving van het bos, een boodschap te doen in het centrum, bloemen halen, een uitje met onze bus of mee te gaan naar de wekelijkse markt. Zo is zinvolle tijdsbesteding een terugkerend onderdeel op de dag en nemen wij als team gezamenlijk verantwoording in het aanbieden van passende dagbesteding/ welzijn.

Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding

Bewoners ontvangen dagelijks de persoonlijke verzorging van lichaam en kleding naar eigen wensen en behoeften. Deze zijn opgenomen in het zorgleefplan.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Het welzijnplan heeft Nieuw Boschzicht ondersteuning en inzichten gegeven, deze inzichten gaven ons handvatten bij het stimuleren van bewoners met passende activiteiten. Passende activiteiten werden in 2022 ook aangeboden als beleefmomenten, afgestemd op de groep en individu. Om familieparticipatie te stimuleren is er de mogelijkheid geboden om aan te sluiten bij de beleefmomenten, of deel te nemen aan de beleefactiviteiten welke buitenhuis plaats vonden.

Bij de bewoners zijn individueel door de eerstverantwoordelijk verzorgende – IG specifieke wensen en behoeften met de bewoner en hun naasten afgestemd door het inzetten van vrijwilligers. Daarin hebben een aantal bewoners een vast maatje mogen ontvangen die hen bijstaan tijdens het maken van een wandeling, meenemen op pad en een luisterend oor bieden.

Wooncomfort

Gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting zijn een belangrijk onderdeel rondom het wooncomfort. Bewoners hebben de gelegenheid om met eigen spullen hun kamer in te richten zodat het voelt als een eigen warm thuis. Wekelijks zorgt onze woon assistent voor een schone omgeving voor alle bewoners.

Rondom maaltijden worden de individuele wensen en behoeften van bewoners in kaart gebracht de intake, het wekelijkse menu wordt hierop aangepast. Maaltijden worden aangeboden in de gezamenlijke huiskamer, als de bewoner aangeeft om een maaltijd te nuttigen in het eigen verblijf dan spelen wij in op deze wens. Gezamenlijke momenten aan tafel vinden wij erg waardevol en van toegevoegde waarde, wij nemen de tijd om samen met de bewoners te genieten van de maaltijd en nemen geloofs- of levensovertuigingen in acht.

Om de veiligheid rondom het buitenverblijf voor onze bewoners te borgen hebben wij de poort bij de hoofdingang op slot, dit i.v.m. een aangrenzend fietspad en drukke doorgaande weg. Poortsleutel is aanwezig bij de hoofdingang en bewoners kunnen daarbij eventueel hulp inschakelen van de zorggevers als zij graag de poort willen openen. In onze huisregels hebben wij deze veiligheid ook opgenomen, evenals bij aanvang nachtdienst 23:00 het sluiten van de voor- en achterdeur

Aandacht voor bewoners in de huiskamer

Wij vinden het van belang dat er voor onze bewoners een veilige en huiselijke sfeer gecreëerd wordt

Woon assistent en activiteitenbegeleider hebben daarin een belangrijke rol:

- ❖ Stimuleren van bewoners met passende activiteiten
- ❖ Omgaan met een groep bewoners en diversiteit
- ❖ Communiceren met bewoners
- ❖ Omgaan met moeilijk gedrag in de groep
- ❖ Samenwerken met collega's en zorg



3. Passende veilige zorg en ondersteuning

3.1 Indicatoren basisveiligheid

Nieuw Boschzicht voldoet aan alle vereisten binnen het thema veiligheid en de daartoe behorende indicatoren basisveiligheid. In

Nieuw Boschzicht streeft naar optimale veiligheid voor haar bewoners. De veiligheid moet in balans zijn met de persoonlijke regie en het welzijn van de bewoners. Hierbij wordt o.a. gedacht aan brandveiligheid, het calamiteitenplan, legionellapreventie, veiligheid van hulpmiddelen, hygiëne en voedselveiligheid (HACCP).

Nieuw Boschzicht voldoet aan de, in de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de zorg, beschreven normen over kwaliteit en klachten. Bewoners kunnen terecht bij een onafhankelijk klachtenfunctionaris.

Medicatieveiligheid – verplichte indicator

De MIC-commissie bestaat uit de regie - verpleegkundige, kwaliteitsfunctionaris en SO, zij maken ten minste 1 x per kwartaal een overzicht van incidenten en bijna incidenten. Zij hebben een adviserende rol en geven aanbevelingen en adviezen richting het management en bestuur.

Tijdens het teamoverleg worden de incidenten en bijna incidenten met verbeteracties en adviezen gedeeld zodat het team kan leren en verbeteren. MIC-meldingen is een terugkerend onderwerp op de agenda.

Minimaal 1 x per jaar vindt er een medicatie review plaats met de EVV-er van de bewoner, huisarts en apotheker. Apotheker neemt 1x per jaar deel aan het zorgleefplan overleg op locatie. Het bespreken van de medicatie vergroot het inzicht in de werking van medicatie bij alle betrokkenen. Processen zijn in 2022 geborgd door de eerstverantwoordelijk verpleegkundigen.

Decubituspreventie – vrije keuze indicator

Decubitus heeft een grote impact op de kwaliteit van leven van onze bewoners, de behandeling van decubitus kan verbeterd worden. Dit was voor ons aanleiding om in 2021 in multidisciplinair verband, met wondverpleegkundige en huisarts of SO in te zoomen op casussen in het eigen team en van daaruit de deskundigheid en bewustzijn te vergroten, een belangrijke sleutel tot decubituspreventie. In 2022 is de samenwerking met de wondverpleegkundige, regieverpleegkundige en eerstverantwoordelijk verpleegkundige geïntensiveerd.

In 2022 zijn de werkprocessen rondom wij verder geborgd binnen het EPD ONS waarbij decubitus vastgelegd wordt en voortgang gemonitord kan worden, zo wordt dit een terugkerend onderdeel binnen het methodisch werken. Wij laten decubituspreventie als vast thema terugkomen op ons teamoverleg.

Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen – vrije keuze indicator

In 2020 is gestart met de vormgeving van de visie rondom vrijheidsbeperkende maatregelen. Indien nodig worden incidenten afgehandeld volgens, in overeenstemming met de wet Zorg en Dwang (WZD). Alle medewerkers hebben een e-learning gevolgd.

Nieuw Boschzicht is “open”, zonder afgesloten toegangsdeuren. Er kunnen bij toestemming en met goede afweging ondersteunende middelen worden ingezet wanneer er geen sprake is van verzet. Denk hierbij aan een bewegingsmelder of beddekken omhoog. Er wordt altijd gekeken naar alternatieven die het minst vrijheidsbeperkend zijn.

In 2021 hebben wij van alle bewoners waarbij middelen en maatregelen worden ingezet opgenomen in het ECD, dit doen wij volgens het stappenplan en volgens ons beleid WZD.

In 2022 hebben wij de procedure en werkwijze binnen het ECD uitgewerkt tot een helder en goed te hanteren werkwijze. Nieuw medewerkers zijn geschoold en de eerstverantwoordelijk verpleegkundigen weten het proces om juiste wijze vorm te geven. Bij inzet van het stappenplan zijn er samenwerkingsafspraken met een onafhankelijke WZD-functionaris, betrokken vanuit branchevereniging Riant Verzorgd Wonen.

Ook hebben wij kennis gemaakt met de onafhankelijke clientvertrouwens persoon vanuit zorgstern en samenwerkingsafspraken opgesteld.



Advance Care Planning – verplichte indicator

In het kwaliteitskader wordt preventie van acute ziekenhuisopname genoemd als belangrijk thema. Voor het zoveel als mogelijk voorkomen van dit soort opnames is een doorlopend gesprek met bewoner en familie nodig over door hen gewenste en medisch gezien mogelijke zorg ook rondom het levenseinde.

Beleidsafspraken over zorg en behandeling rond het levenseinde zijn gemaakt en vastgelegd in het zorgdossier. De gesprekken met de bewoner over deze beleidsafspraken worden gevoerd door de huisarts of SO, tijdens het zorgleefplan overleg worden de gemaakte afspraken doorgenomen en indien nodig bijgesteld.

Continentie – vrije keuze indicator

Incontinentie is een gezondheidsprobleem dat vaak leidt tot een afname in de kwaliteit van leven van mensen, een belangrijk thema voor de basisveiligheid. Als team proberen wij de gewoonte van onze bewoner(s) voor toiletgang te behouden, zodat minder snel overgegaan hoeft te worden tot incontinentiemateriaal. Zorg rondom de toiletgang is aanwezig in het zorgdossier.

In 2021 heeft onze verpleegkundige in opleiding contact gelegd met een disposable leverancier (Eldercare) met als doel een kwaliteitsverbetering te realiseren voor passende zorg rondom de incontinentie disposables.

Tijdens de intake van de bewoners met onze zorgadviseur van Eldercare wordt het volgende in kaart gebracht; vorm van urine-incontinentie, feces-incontinentie, gebruik van medicatie, frequentie van toiletgang, frequentie productief toiletgebruik gedurende de dag, medische voorgeschiedenis (geestelijk/fysiek), zelfredzaamheid, mobiliteit, handfunctie, zicht en gebruik van andere hulpmiddelen.

In 2022 is het gebruik van disposables geborgd via een applicatie – bestelsysteem. De samenwerking met Eldercare hebben onze eerstverantwoordelijk verpleegkundigen verder vormgegeven

Aandacht voor eten en drinken – verplichte indicator

Eten en drinken is voor alle bewoners binnen Nieuw Boschzicht een belangrijk aandachtspunt, niet alleen om ondervoeding en overgewicht te voorkomen maar ook om het genieten van eten en drinken en de sfeer tijdens de maaltijden.

Tijdens het intakegesprek van een nieuwe bewoner of tijdens een MDO brengt de EVV-er of verpleegkundige voedselvoorkeuren in kaart en noteert deze in het EPD. Zo blijven we hier ook regelmatig over in gesprek met de bewoner en de 1^{ste} contactpersoon ieder half jaar. Van belang is om te weten of er voorkeuren zijn voor bepaald eten en drinken, in welke hoeveelheden de bewoner dit tot zich neemt. Kan de bewoner de maaltijd of drinken zelfstandig tot zich nemen of is er ondersteuning nodig.

Gewichtscontroles worden maandelijks uitgevoerd en verwerkt in het dossier. Er wordt gebruik gemaakt van de SNAQ 65+ methodiek. Indien nodig wordt er actie ondernomen om ondervoeding of overvoeding tegen te gaan. Tijdig schakelt de verpleegkundige, onder verwijzing van de huisarts

4. Clientervaringen

Bewonerstevredenheidsmeting

De EVV-er of verpleegkundige laat voorafgaand aan het MDO een bewoner tevredenheidsmeting plaatsvinden, zo willen wij de tevredenheid van de bewoner in kaart brengen. De uitkomst nemen wij mee in het MDO en bespreken wij tijdens het teamoverleg.



Waardering voor Woon en Zorgcentrum Nieuw Boschzicht

Voor het jaar 2022 zijn er via Zorgkaart Nederland clientervaringen gemeten, op deze manier is het mogelijk dat bewoners en/of 1^{ste} contactpersonen laagdrempelig en anoniem een enquête kunnen invullen. Nieuw Boschzicht gebruikt de individuele waarderingen om de zorg en dienstverlening te verbeteren.

De gemiddelde waardering kwam daarbij uit op een 8.6. Wij zijn ontzettend trots op het behalen van een tevredenheidsscore met een 8.6, en zullen punten uit de waardering ook meenemen om de zorg en dienstverlening te verbeteren.

5 augustus 2022 - Geplaatst door de redactie

Personeel heeft aandacht voor de bewoners. Er is een vaste kern medewerkers en daaromheen wisselt het met stagiaires. Verzorging is goed. Er worden uitjes geda...

8.4

[Lees meer](#)

26 juli 2022 - Geplaatst door de redactie

Wij zijn heel tevreden met de liefdevolle gezellige omgang en zorg waarvan onze moeder heeft mogen genieten. Ook naar de familie toe was het contact goed en...

9.3

[Lees meer](#)

20 mei 2022 - Geplaatst door de redactie

Het is een instelling met weinig cliënten waarbij zo goed mogelijk een huiselijke situatie wordt nagebootst. Het is een verbouwde villa hetgeen bijdraagt aan de...

9.7

[Lees meer](#)

5. Leren en ontwikkelen

Binnen Nieuw Boschzicht werken wij voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit, dit is voor ons de norm. Wij streven naar optimale zorg, ondersteuning en betrokkenheid voor onze bewoners en contactpersonen.

Doordat de zorg en ondersteuningsvraag van bewoners en contactpersonen en daarbij hun wensen en behoeften voortdurend veranderen, is een permanente leercultuur nodig om daarop in te spelen.

Leren van en in de praktijk

In 2022 hebben de praktijkopleider, de werkbegeleiders en het team het doorlopende leerproces in de dagelijkse praktijk ondersteund, dit doen wij door aandacht en ruimte te bieden aan stagiaires, leerlingen, (zorg)medewerkers. Wij zien de meerwaarde van het leren van goede voorbeelden en fouten, feedback te geven en te ontvangen, met elkaar in gesprek te zijn tijdens de dag en teamoverleg en in te spelen op eenieder zijn competenties en persoonlijke wensen in hun persoonlijke en groepsontwikkeling.

Tijdens de jaarlijkse functioneringsgesprekken van medewerkers worden ook de wensen rondom ontwikkeling van de medewerker meegenomen. Deze persoonlijke wensen worden meegenomen in zowel het kwaliteitsjaarplan als in het scholingsplan.

Nieuw Boschzicht heeft een beleid beroepsopleidingen vormgegeven, daarin vindt Nieuw Boschzicht het belangrijk om te investeren in opleiden van nieuwe medewerkers. Voornaamste doel is het voorzien in de toekomstige personeelsbehoefte aan goed opgeleide medewerkers. Nieuw Boschzicht wil hierin niet afhankelijk zijn van schaarste op de arbeidsmarkt. Daarnaast wil Nieuw Boschzicht bijdragen aan de maatschappelijke ontwikkelingen in de samenleving die zich richting op langer thuis wonen, welzijn en zingeving in samenwerking en met inzet van de naasten en omgeving. Door zelf nieuwe medewerkers op te leiden draagt Nieuw Boschzicht bij aan het arbeidsperspectief van inwoners van de Utrechtse Heuvelrug en het verruimen van de arbeidsmarkt in de regio.

Argumenten voor initieel opleiden

Het opleiden van nieuwe medewerkers bevordert het lerend karakter van teams. Medewerkers oefenen het overdragen van hun kennis en vaardigheden, het geven van feedback en het stellen van leerdoelen. Dit zijn begeleidende vaardigheden die in de teamsamenwerking en zo optimaal mogelijke ondersteuning in de zorg voor de bewoner belangrijk zijn.

Het opleiden van nieuwe mensen bevordert de zelfreflectie van teamleden. Er worden nieuwe vragen gesteld en bestaande gewoonten worden meer dan anders tegen het licht gehouden. Dit draagt bij aan een continue cyclus van leren en verbeteren in teams.

Door zelf op te leiden, pakt Nieuw Boschzicht de kans om het landelijke kwalificatiedossier toe te schrijven naar de zorgconcepten van Nieuw Boschzicht. De deelnemers ontvangen een landelijk erkend diploma en zijn direct inzetbaar in onze zorgverlening.

Leren van elkaar

Het bestuur/management neemt deel aan het lerend netwerk van brancheorganisatie RvW en lerend netwerk Zeist, de kwaliteitsfunctionaris aan het lerend netwerk van kwaliteit. Bestuur en kwaliteitsfunctionarissen hebben elkaar diverse malen ontmoet en o.a. gesproken over WZD, artikel 21, infectiepreventie, intervisie, bespreken kwaliteitsverslag en zorgtechnologie,

In 2022 zijn wij de verdere samenwerking aangaan binnen de regio van de Utrechtse heuvelrug. Ons doel daarbij is om de kennis en ervaring die wij daarin opdoen zoveel mogelijk te verbinden met onderzoek, onderwijs en beleid, en daarin de samenwerking met scholen, kenniswerken en kennisorganisatie verder vorm te geven.

Plannen maken

Het kwaliteitsplan 2022 is opgesteld in samenwerking met de cliëntenraad, verpleegkundigen en verzorgenden, waarbij een omschrijving en toelichting van het beleid en maatregelen op de onderdelen die in de acht hoofdstukken van het kwaliteitskader zijn beschreven. Het daaruit voortkomende ontwikkelplan is opgenomen in het kwaliteitsjaarplan van 2023.



6. Leiderschap, Governance en management

Kenmerken voor het leiderschap is dat het bestuur wekelijks een bezoek brengt aan Nieuw Boschzicht, dit om in verbinding te staan met de medewerkers en de bewoners. Dagelijks heeft het bestuur contact met de manager zorg. Om de week heeft het bestuur overleg met de kwaliteitsfunctionaris en de manager zorg. Het bestuur is ondersteunend, faciliterend en laagdrempelig naar de zorgmedewerkers, bewoners en familie binnen de organisatie.

Bestuurders zijn lid van het MT en maken deel uit van de kwaliteit overleggen. De manager zorg en kwaliteitsfunctionaris maakt deel uit van het MT en adviseert de bestuurders gevraagd en ongevraagd.

Cliëntenraad

De cliëntenraad is in 2022 actief betrokken geweest en zijn 3 maal uitgenodigd door de bestuurders. Terugkerende onderwerpen op de agenda zijn kwaliteit en veiligheid (indicatoren vanuit het kwaliteitskader), personeel, huidige gang van zaken, lopende ontwikkelingen.

Raad van commissarissen

2 maal per jaar nodigen de bestuurden de RvC uit op locatie, om zo in contact te komen met bewoners, personeel en cliëntenraad. Wegens het COVID-virus hebben wij de RvC niet op locatie kunnen uitnodigen, evenals de cliëntenraad. Wij hebben de RvC uitgenodigd op het kantoor in Veenendaal (evenals de cliëntenraad).

Terugkerende onderwerpen op de agenda zijn kwaliteit, veiligheid, personeel, huidige gang van zaken, financieren, lopende ontwikkelingen, toekomstvisie. Adviezen die voortkomen uit de overleggen nemen wij op in ons beleid en werkprocessen. De input vanuit de RvC, als toetsend en overstijgend orgaan, en de cliëntenraad als meedenkend en meesturend is van groot belang en meerwaarde.

De 3 tot 4-jaarlijkse terugkerende afspraken met de RvC hebben wij opgenomen in onze jaarplanning voor 2023. In welke vorm dit zal plaatsvinden is afhankelijk van de ontwikkelingen binnen het COVID-virus, de adviezen vanuit de GGD zijn hierin leidend.

Samenwerkingen met andere organisatie

❖ Leerbedrijven

Nieuw Boschzicht werkt intensief samen met verschillende leerbedrijven en opleiding en trainingscentra zoals: ROC midden Nederland, Hoornbeek college Amersfoort, Rijn IJssel college Arnhem, Dosaris, BTSG en BSL

❖ **Riant verzorgd wonen (RvW):** brancheorganisatie voor Kleinschalige Particuliere Ouderenzorg. Deelname aan lerend netwerken met aangesloten kleinschalige woonvoorzieningen en deelname aan kennisbijeenkomsten.

❖ **SO (specialist ouderengeneeskunde)** wordt regelmatig geconsulteerd in de 1^{ste} lijn vanuit de HA. De SO zorgt voor een volledig medisch dossier, is aanwezig bij MDO-gesprekken en heeft een adviserende rol naar de HA (huisarts).

- ❖ **ZorgDomein:** ondersteunend aan zorgverleners met het vinden, kiezen en regelen van zorg. Daarvoor verbinden we zorgprofessionals onderling en met hun patiënten.
- ❖ **Huisartsenpraktijk de Kaapsche Poort**
- ❖ **Psycholoog ouderen** wordt regelmatig geconsulteerd en betrokken in casussen met onbegrepen gedrag, het opstellen en beoordelen van signalering/ benaderingsplannen voor onze bewoners. De psycholoog heeft 1 x per week á 2 weken contact met de EVV-er, manager zorg of regie verpleegkundige over voortgang en toepassing van benaderingsadviezen. Op verzoek verzorgt de psycholoog ook scholing onbegrepen gedrag.
- ❖ Logopedist, diëtist, ergotherapeut, fysiotherapeut, medisch pedicure zijn betrokken vanuit eerstelijns praktijken in Leersum en omgeving.

De dagelijkse zorg coördinatie wordt begeleid door de EVV-er en regie verpleegkundige van de locatie en de verantwoordelijke dienst onder leiding van de teamleider/ manager zorg. Er is daarin door de teamleider en manager zorg dagelijks contact met de medewerkers, bewoners en familie.

7. Personeelssamenstelling

Wenselijke formatie voor locatie Nieuw Boschzicht per dag, de achterwacht en bereikbaarheid bij calamiteiten is 24/7 gedekt door het minimaal niveau 4/5.

		Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
A1 VIG/VP	7:00 - 15:15	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00
A2 H/H+	7:00-15:15	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00
B1 VIG/VP	15:00 - 23:00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00
B2 H/H+	15:00-22:00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
N VIG	22:45 - 7:15	8,50	8,50	8,50	8,50	8,50	8,50	8,50
Activiteitenbegeleiding	8:30-14:00		6,00	5,00	6,00			
Woonassistent	8:00-12:00	4,00	2,00		2,00	4,00	3,50	3,50
Manager Zorg		8,00	8,00	8,00	8,00			
SO specialist ouderengeneeskunde			2,00					
Psycholoog				1,00				
Bereikbaarheidsdienst	uur per dag bereikbaar							

Medewerkers Nieuw Boschzicht – personele bestand peildatum 06-2022

		2021
Discipline	Loondienst	FTE
SOG	Ja	3 uur p.w.
Psycholoog	Ja	1,5 uur p.w.
Manager zorg - Kwaliteitsfunctionaris	Ja	0,88
Verpleegkundige niveau 5	Ja	1,66
Verpleegkundige niveau 4	Ja	1,89
BBL- Leerling Verpleegkundige 4 ^{de} jaar	Ja	0,77
EVV-er	Ja	1
Verzorgende - IG	Ja	4,8
BBL-Leerling Verzorgende – IG	Ja	1
Helpende plus (verpleegkundige i.o.)	JA	4 collega's 0 uren contract
Helpende	Ja	2,65
Activiteitenbegeleider niveau 4	Ja	0,44
Woon assistent	JA	0,33

Toelichting basisrooster Nieuw Boschzicht 2021:

Met de inzet van onze kwaliteitsfunctionaris, EVV-er, HBO-Ver komt er naast onze teamleider een verhoging in het kwaliteitsniveau op de werkvloer. De EVV-er en HBO-Ver werken naast de verpleegkundige volgens rooster. Tijdens het roosteren wordt er rekening gehouden met een evenredige verdeling in niveaus 's. De personele bezetting wordt afgestemd op de zorgzwaarte en zorgvraag van de bewoners. De personele bezetting wordt zo nodig uitgebreid en zo nodig bijgesteld als de zorgzwaarte en zorgvraag toeneemt.

Uit ervaring weten we dat de volgende aspecten haalbaar zijn bij het roosteren volgens het basisrooster van Nieuw Boschzicht:

- tijd nemen voor bewoners bij opstaan en toch niet te laat aan tafel.
- ruime bezetting waardoor er mogelijkheden zijn voor extra aandacht aan bewoners en bezoek.
- ruime bezetting waardoor het niet nodig is om te haasten en in alle rust met de bewoners te werken volgens, in overeenstemming met het zorgplan.

Er is voor iedere zorgverlener tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via scholing, feedback, intervisie en reflectie. De EVV-er kan deelnemen aan het MDO en heeft tijd voor de verwerking van de zorgplannen. Methodisch werken gebeurt door middel van het digitale zorgdossier en de PDCA-cyclus.

In- en uitstroomcijfer medewerkers 2022

De in- en uitstroomcijfers zijn gebaseerd op het totale medewerkersbestand. De verdeling ziet er als volgt uit:

- Instroom 4 (medewerkers in loondienst incl. leerlingen BBL)
- Uitstroom 3 medewerkers (medewerkers in loondienst incl. leerlingen BBL)

Nieuw Boschzicht heeft een stabiel medewerkersbestand, medewerkers hebben de mogelijkheid intern door te groeien.

8. Hulpbronnen, omgeving en context

Het gebruik van ICT en technische hulpbronnen zijn belangrijk voor het leveren van een goede kwaliteit van persoonsgerichte zorg. De inzet hiervan ondersteunt de bewoners en onze medewerkers. Domotica en sensortechnologie worden ingezet vanuit het oogpunt van vrijheidsverruiming.

In het ECD wordt gewerkt met het digitale dossier van NEDAP ONS. De module CAREN zorgt in gebruik genomen voor het contact met de familie en een kwalitatief hoogwaardigere verslaglegging.

Qua ICT zijn er meer device ingeregeld voor de EVV en verpleegkundige, zo hebben medewerkers sneller toegang tot informatie.

Beleidsmatig zijn de werkprocessen, beleid en procedures via een googledrive gedigitaliseerd, verdere documentatie wordt in 2023 uitgewerkt voor een vollediger en uitgebreider kwaliteitshandboek.

Samenwerkingsovereenkomsten en raamwerken zijn in 2022 vormgegeven/of geëvalueerd, dit geeft duidelijkheid over de inzet van extern betrokkenen en samenwerkingen worden daarmee geïntensiveerd.

9. Gebruik van informatie

Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

Nieuw Boschzicht maakt gebruik van het digitale zorgdossier van NEDAP ONS voor het verwerken van de client en medewerkers gegevens en de verantwoording van de WLZ-zorggelden. In 2020 zijn extra modules in gebruik genomen zoals CAREN zorgt om communicatie met familie te verbeteren en de zorgadministratie te optimaliseren. Ook zijn de functionaliteiten in ONS beter toegelicht aan de medewerkers wat het methodisch werken heeft bevorderd. Voor medicatie communicatie en aftekenen van medicatie wordt Ncare gebruikt.

Nieuw Boschzicht maakt optimaal gebruik van informatie, zowel intern als extern. Informatie van interne en externe audits wordt verwerkt in het kwaliteitssysteem.