



Kwaliteitsverslag 2023



1 Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Het Andere Wonen Zilverpoort. Dit kwaliteitsverslag is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan. Dit kwaliteitsverslag kijkt terug op het kalenderjaar 2023.



1 Inhoud

1	Inleiding.....	2
2	Kwaliteitsverslag.....	4
3	Pijlers onder het kwaliteitsbeleid.....	5
3.1	Kwaliteit@.....	5
3.1.1	10 klantbeloften	5
3.1.2	Bouwstenen.....	7
4	Uitkomsten verbeterpunten 2022	9
5	Uitkomsten werken met de klantbeloften	12
6	Veiligheid.....	20
6.1	Medicatieveiligheid	20
6.2	Decubitus.....	20
6.3	VBM	20
6.4	Ziekenhuisopname.....	20
7	Klantwaardering	21
7.1	Kwaliteit@.....	21
7.2	Zorgkaart Nederland	21
8	Medewerkerstevredenheid.....	22
9	Leren en werken aan kwaliteit.....	22
9.1	Regionaal netwerk.....	22
9.2	Coöperatieve kwaliteit@.....	23
10	Samenwerken aan kwaliteit	23
10.1	De ondernemers	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
10.2	Bewonersraad.....	24
10.3	Raad van Toezicht	24



2 Kwaliteitsverslag

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Het Andere Wonen Zilverpoort, verder kortweg Zilverpoort. In dit document nemen wij u mee langs een aantal onderwerpen om aan te geven op welke wijze het team van medewerkers en de organisatie in 2023 bewust bezig is geweest met het verhogen en verbeteren van het welbevinden van haar bewoners en gasten. Zilverpoort kent een belangrijke pijler onder haar kwaliteitsbeleid: Kwaliteit@ met haar 10 klantbeloften. Door te werken met de 10 klantbeloften is er tevens een stevige verankering van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in de organisatie.

We hebben dit kwaliteitsverslag gebaseerd op de uitgangspunten zoals benoemd in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in de wetenschap dat Zilverpoort geen regulier verpleeghuis is.

Zilverpoort is een kleinschalig wooninitiatief dat 16 - 20 bewoners (24/7) zorg en ondersteuning biedt op basis van het scheiden van wonen en zorg. Derhalve biedt Zilverpoort geen behandeling en is de huisarts verantwoordelijk voor de medische zorg. Wel is sinds oktober 2023 ook een Specialist Ouderenzorg bij Zilverpoort betrokken.

Het Andere Wonen Zilverpoort – Den Bosch
april 2024

Eric en Sibylla de Haas
Zorgondernemers Het Andere Wonen Zilverpoort



3 Pijlers onder het kwaliteitsbeleid

3.1 Kwaliteit@

Kwaliteit@ kent haar oorsprong binnen een werkkamer van Waardigheid en Trots. In de ontwikkeling van het concept is steeds de verbinding gezocht met het kwaliteitskader, om deze hiermee ook te kunnen borgen in de dagelijkse gang van zaken. De basis hiervan wordt gevormd door 10 klantbeloften die iedere dag de basis vormen voor het werken aan kwaliteit voor de bewoners. Hierdoor is het voor bewoners al vanaf de eerste dag duidelijk wat ze mogen verwachten en weet het team waaraan ze iedere dag bijdragen.

Deze kwaliteitsaanpak draagt voor Zilverpoort bij aan:

- Welzijn van bewoners staat centraal en men weet wat ze mogen verwachten
- Toepassen en borgen van het kwaliteitskader in de dagelijkse praktijk
- Bewoners en naasten ervaren dat er echt naar hen wordt geluisterd
- Medewerkers in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen
- Kwaliteit van binnenuit, in plaats van buitenaf en vooraf in plaats van achteraf

Inmiddels maken de 10 klantbeloften een onlosmakelijk deel uit van alle werkprocessen en vormen zij de basis voor het dagelijks handelen in bijvoorbeeld teamoverleg, jaargesprekken, zorgleefplan gesprekken, ophalen bewonerservaringen, etc.

3.1.1 10 klantbeloften

Elke klantbelofte kent een nadere uitwerking die aangeeft waarop de desbetreffende klantbelofte betrekking op heeft. Deze zijn in volgend schema opgenomen.

1	<p>Hier voel ik mij thuis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik voel mij veilig en geborgen - Ik vind het hier schoon en gezellig - Ik vind de sfeer fijn
2	<p>Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mijn naasten worden gastvrij ontvangen - Mijn naasten worden gezien en gehoord - Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht
3	<p>Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan - Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven - Ik word gezien en respectvol aangesproken
4	<p>Ik krijg passende zorg en ondersteuning</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden - Ik word op een prettige manier ondersteund - Mijn behoeften en wensen zijn bekend
5	<p>Ik eet en drink naar wens</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mijn eten is smakelijk en verzorgd - Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom - Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid
6	<p>Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mijn welzijn staat voorop - Mijn wensen staan centraal - Ik krijg oprechte aandacht
7	<p>Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik word persoonlijk benaderd - Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend - Mijn afspraken worden nagekomen
8	<p>Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht - Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten - Ik krijg structuur, rust en regelmaat
9	<p>De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust - De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's - Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid
10	<p>De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier</p>



- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied
- Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren
- Ik ervaar dat medewerkers het iedere dag weer beter willen doen

3.1.2 Bouwstenen

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg & ondersteuning volgens de klantbeloften berust op de volgende vijf bouwstenen:

1 – Informeren: ‘Iedereen is op de hoogte van de klantbeloften’

We informeren alle direct en indirect betrokkenen over het kwaliteitsfundament en de waar te maken klantbeloften op onder meer de volgende wijze:

- De 10 klantbeloften zijn voor iedereen zichtbaar
- Basistraining klantbeloften voor elke medewerker en vrijwilliger
- Klantbeloften betrekken bij werving en selectie van medewerkers
- Klantbeloften toelichten bij intake van nieuwe bewoners / families
- Brochure met een nadere uitwerking van elke klantbelofte

2 – Conformereren: ‘Elke dag doen we, wat we beloven’

De focus van organisatie en medewerkers is erop gericht om de klantbeloften waar te maken:

- Iedere dag opnieuw geven we invulling aan onze klantbeloften
- Iedere dag zetten we ons in om de klantbeloften waar te maken
- We helpen elkaar bij het realiseren van de klantbeloften
- We spreken elkaar aan als een klantbelofte dreigt te mislukken

3 – Signaleren: ‘Iedereen heeft hierin een rol’

Iedereen heeft een taak bij het signaleren of we de klantbeloften daadwerkelijk waar maken:

- Door bewoners, naasten, familie, medewerkers
- Door bezoekers, leveranciers, professionals, etc.
- Zowel klachten als complimenten kunnen eenvoudig kenbaar worden gemaakt
- Dit mag zowel persoonlijk op naam als anoniem

4 – Leren en verbeteren: ‘We helpen elkaar te verbeteren’

Het leren en met elkaar verbeteren van de kwaliteit staat voorop:

- Verbeterkansen worden per omgaande beoordeeld, besproken en afgewikkeld (PDCA)
- Verbeterkansen worden bewaard als naslag en bewijsvoering
- Klantbeloften zijn een vast onderwerp tijdens teamoverleg
- Kennis en ervaringen worden uitgewisseld binnen het lerend netwerk van Kwaliteit@

5 – Waarderen: ‘We laten ons graag toetsen’

Door het jaar heen vinden diverse structurele beoordelingen plaats:

- 2x per jaar een bewoner/familiegesprek rondom het zorgleefplan
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging door bewoner en/of naasten
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging door de medewerkers



- 1x per jaar een vast onderwerp tijdens functioneringsgesprekken
- 1x per 2 jaar een toetsing door een collegiale organisatie
- 1x per 2 jaar een toetsing door een onafhankelijke partij

Door deze cyclus ontstaat er een goed beeld voor de organisatie waar zij staat, wat goed gaat en wat beter moet.

4 Uitkomsten verbeterpunten 2023

	Ontwikkelpunt	Status per 31 december 2023
	<p>Personeel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personeelssterkte op orde krijgen. Goede mix van verzorgenden en helpenden • Medewerkers meer kennis en inzicht geven in proces en vormen van dementie 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 verpleegkundige gestart per 1 maart, 3 verzorgenden gestart – juni en oktober -, 5 zorgondersteuners gestart – april -, waarvan 1 interne kandidaat, 1 zorgondersteuner december. 1 gastvrouw gestart april • Coördinerend verpleegkundige gestart per 1 april • Vertrokken: 1 verpleegkundige, 7 verzorgenden (2 met pensioen), 1 helpende, 2 zorgondersteuners • 2 medewerkers zijn gediplomeerd als verzorgende IG. 2 collega's volgen deze opleiding (1^e jaar en 2^{ee} jaar) • 1 medewerker is gestart met de opleiding GVP, 1 medewerker is gestart met de opleiding GHV • 3 workshops 'Ja bij dementie' voor alle medewerkers in het voorjaar.
	<p>Bewonerservaringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iedere medewerker kent (de wensen en behoeften van) de bewoners • Dagelijks de klantbeloften invullen, bewaken en met elkaar toetsen • Starten Bewonersraad 	<ul style="list-style-type: none"> • Voor iedere bewoner is het levensverhaal in Puur gevuld • In overleggen worden medewerkers gestimuleerd het levensverhaal te kennen en welzijnsactiviteiten in Puur te noteren – liefst met een foto • Halverwege het jaar is de ADL kaart in Puur geactiveerd • Bewonersraad geïnstalleerd in het najaar. Twee bijeenkomsten gehad • Eind van het jaar gestart met spreken over het levensschilderij

	<p>Rapportage:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het team coachen in het op een juiste wijze vastleggen van relevante informatie o.a. door in het werkoverleg een toelichting te geven op de werkwijze met Puur • De contactverzorgenden krijgen gelegenheid het dossier 'op orde' te hebben • Rapportages zijn persoonlijk en informeel 	<ul style="list-style-type: none"> • In werkoverleggen is geregeld aandacht voor vastlegging gegevens en rapportages • Voortdurende toetsing en feedback op relevantie en taalgebruik door zorgondernemer • Bij nieuwe medewerkers aandacht voor werken met Puur in inwerkprogramma
	<p>Leren en werken aan kwaliteit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertrouwd worden met de 10 klantbeloften 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 Klantbeloften aan medewerkers zijn onderdeel van het jaargesprek. Medewerkers zijn uitgenodigd dit voor te bereiden adhv de 10 beloften
	<p>Veiligheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cyclus van MVA – melding verbeter actie - verbeteren 	<ul style="list-style-type: none"> • Coördinerend verpleegkundige en 3 medewerkers analyseren ieder kwartaal de ingediende MVA's en presenteren deze in het werkoverleg
	<p>RIE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitwerken plan van aanpak RIE en implementeren verbeterpunten • Benoem de kwaliteitsmedewerker 	<ul style="list-style-type: none"> • Het plan van aanpak van de RIE is uitgewerkt en 90% van de aanbevelingen zijn geïmplementeerd • Kwaliteitsmedewerker is benoemd
	<p>Lerend Netwerk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laten inspireren voor collega organisaties • Halen en brengen 	<ul style="list-style-type: none"> • In het voorjaar collegiale visitatie / waardering ondergaan • Deelgenomen aan 3 regionale bijeenkomsten van het Lerend Netwerk • Deelgenomen aan ledenvergadering Kwaliteit@ in november • Een van de zorgondernemers neemt initiatief om binnen franchise meer



		aandacht voor overstijgende onderwerpen te organiseren
--	--	--



5 Uitkomsten werken met de klantbeloften

1 Hier voel ik mij thuis

- Ik voel mij veilig en geborgen
- Ik vind het hier schoon en gezellig
- Ik vind de sfeer fijn

Randvoorwaarden

Een mooi en gerieflijk pand met een gezellige gemeenschappelijke woonkamer en een aparte tuinkamer. De afgesloten tuin geeft veel loopruimte en gelegenheid om met elkaar buiten te kunnen zitten.

Iedere bewoner of echtpaar heeft een eigen appartement en richt dat volledig met eigen meubilair en naar eigen inzicht in.

We voelen ons als team samen verantwoordelijk voor het welbevinden van onze bewoners en hebben voldoende tijd om met hen in contact te zijn.

Resultaten

Dagelijks wordt in de ochtend en middag samen koffie gedronken. De bewoners die liever in hun appartement blijven, krijgen daar geregeld aandacht onder meer door hen in de ochtend en middag op het appartement iets te drinken aan te bieden.

Regelmatig komen er verschillende koren of artiesten zingen zingen, waarbij van harte wordt meegezongen. Tussen de middag en 's avonds gebruiken de meeste bewoners de maaltijd in de gezamenlijke huiskamer.

2 **Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis**

- Mijn naasten worden gastvrij ontvangen
- Mijn naasten worden gekend, gezien en gehoord
- Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht

Randvoorwaarden

Wij kennen de familieleden van onze bewoners, en vaak ook hun verhaal. Zij krijgen een kopje koffie of thee en zijn welkom in de gemeenschappelijke huiskamer. Zij hebben een sleutel van het pand en van de voordeur van hun familielid.

Medewerkers en zeker de zorgondernemers maken tijd voor vragen of zorgen van de familie.

Resultaten

Familieleden hebben 3 keer een nieuwsbrief ontvangen met informatie over activiteiten op Zilverpoort of over uitstapjes. Families zijn uitgenodigd op het zomerfeest op 13 augustus. Velen waren aanwezig en het was erg gezellig. Op 30 augustus zijn ook veel familieleden meegeweest naar Dierenrijk in Nuenen.

Op 27 juli was er een familieavond, daar waren vooral familieleden van nieuwe bewoners. Via Facebook en Instagram heeft Zilverpoort inmiddels veel volgers (ruim 500 op Facebook, bijna 300 op Instagram en LinkedIn ruim 150) updates worden minimaal wekelijks geplaatst.

3 **Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden**

- Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan
- Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven
- Ik word gezien en respectvol aangesproken

Randvoorwaarden

We kennen de bewoner en wat hij of zij fijn - en niet fijn - vindt. Het levensverhaal van de bewoners is vastgelegd op de juiste plaats in Puur. We zijn er alert op dat iedereen een zo fijn mogelijke dag heeft, we stellen welzijn voorop. De regie en vrijheid van de bewoners staan binnen Het Andere Wonen centraal.

Resultaten

Wekelijks zijn er verschillende activiteiten, waar bewoners aan mee kunnen doen. Dagelijks wordt alleen of in een klein groepje gewandeld of van de duofiets gebruik gemaakt. Regelmatig wordt er geschilderd, is er aandacht voor de uiterlijke verzorging van – meestal – de dames. Vaak gaat een van de bewoners mee naar de bakker om brood te halen, een andere bewoner gaat een of twee keer per week mee met de hond op een uitgebreide wandeling. Elke maand is er een koor of een meezingmiddag, die stevast goed bezocht worden.

Er zijn 7 vaste vrijwilligers, die wekelijks of 2 wekelijks bij Zilverpoort zijn. Zij spelen Rummicub, verzorgen een middag bloemschikken, gaan fietsen of wandelen met wie dat wil, verzorgen een beweegactiviteit of zitten gewoon maar met iemand buiten in de zon. Ook wordt er regelmatig een bingo georganiseerd.

4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning

- Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden
- Ik word op een prettige manier ondersteund
- Mijn behoeften en wensen zijn bekend

Randvoorwaarden

Iedere bewoner heeft een zorgplan en het levensverhaal is vastgelegd in Puur. Op de ADL kaart staat hoe de bewoner verzorgd wil worden. De contactverzorgende is verantwoordelijk voor de actualisering en maakt afspraken met de familie over de wijze waarop we met elkaar een korte lijn houden. Het zorgplan wordt opgesteld in samenspraak met bewoner en familie en wordt minimaal tweemaal per jaar geëvalueerd. Risico signalering is onderdeel van het zorgplan en van het methodisch werken. De juiste hulpmiddelen worden in overleg met de familie beschikbaar gesteld.

Resultaten

Alle nieuwe bewoners worden thuis bezocht om hun vertrouwde woonomgeving te leren kennen en het zorgplan op te stellen. Dit is bij inhuizing beschikbaar. Het eerste MDO wordt binnen 6 weken georganiseerd, hierbij is de huisarts aanwezig en wordt het medisch beleid vastgesteld en vastgelegd. Tweemaal per jaar evalueren we of het zorgplan op actualiteit en realiteit. Indien nodig vindt tussentijds overleg over het zorgplan plaats.

Vanaf oktober is er een Specialist Ouderenzorg aan Zilverpoort verbonden. Deze heeft de bewoners inmiddels leren kennen en houdt zich vooral bezig met problematiek die bij dementie hoort.

5 Ik eet en drink naar wens

- Mijn eten is smakelijk en verzorgd
- Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom
- Mijn voedsel is vers gekocht en bereid

Randvoorwaarden

In Puur zijn voorkeuren, allergieën en diëten vastgelegd. De dagelijkse warme lunch is om 12.30 uur in de middag, het avondeten is om 17.30 uur. Bewoners geven zelf aan hoe laat ze willen ontbijten. In de huiskamer is gedekt voor de bewoners die samen willen eten. Bewoners die liever in het appartement eten krijgen hun maaltijd daar opgediend. De gastvrouwen scheppen er eer in lekkere en gezonde maaltijden te bereiden.

Resultaten

Zien eten doet eten: dagelijks wordt er vers gekookt, het menu wisselt per dag en is in samenspraak met bewoners vastgesteld. Bij het eten wordt voor wie dit wil een glaasje wijn of bier geschonken. 's Avonds is er vaak een advocaatje met slagroom.

Eens in de paar weken stellen we een bewoner in de gelegenheid met gasten naar keuze te eten in de tuinkamer, het 'Thuis uit eten'. Hij of zij kan dan kiezen wat te eten, de tafel wordt mooi gedekt, er zijn kaarsjes, er staat zacht een muziekje naar keuze op.

We kopen veel producten bij de lokale bakker, groenteman en slager. Elke vrijdag is het gemakkelijke vrijdag, net als thuis, met afwisselend frietjes, chinees of vis. In de zomermaanden wordt geregeld buiten de barbecue aangestoken.

Medewerkers zijn bij de maaltijden aanwezig, eten mee en helpen daar waar nodig. Het gesprek aan tafel is tussen alle aanwezigen. Bij bijzondere gelegenheden, zoals kerstmis of Pasen, besteden we hier altijd extra aandacht aan. Dit jaar was dat de Paasbingo met levende paashaas en een gezellig en chique kerstdiner op tweede kerstdag, waarbij nagenoeg alle bewoners aanwezig waren.



Nagenoeg iedereen aanwezig bij het kerstdiner

6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

- Mijn welzijn staat voorop
- Mijn wensen staan centraal
- Ik krijg oprechte aandacht

Randvoorwaarden

De formatie is dusdanig dat er veel tijd is voor zorg met aandacht (= welzijn) en voor individuele of groepsactiviteiten. Iedere medewerker is ervan doordrongen dat we hierin een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben. Het zorgplan en het levensverhaal van iedere bewoner is actueel en geeft zijn of haar voorkeuren en behoeften aan. Vrijwilligers helpen ons bij de invulling van de activiteiten.

Resultaten

In de ochtend en avond hebben we de tijd om iedere bewoner naar wens te verzorgen. Dagelijks zijn er activiteiten, variërend van wandelen of fietsen met de duofiets tot schilderen, yoga, gymnastiek, bloemschikken etc. Regelmatig was er een beautysalon.

7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

- Ik word persoonlijk benaderd
- Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend
- Mijn afspraken worden nagekomen

Randvoorwaarden

Het zorgplan is bij inhuizing beschikbaar, binnen 6 weken is een volledig zorgplan opgesteld in samenspraak met bewoner en naasten.

We zijn altijd in gesprek met onze bewoners.

De ADL kaart is overzichtelijk en actueel.

Resultaten

Nieuwe bewoners worden voor inhuizing thuis bezocht en hebben binnen zes weken hun zorgplan. De tabbladen in Puur zijn bij binnenkomst gevuld, daarin staat wie de bewoner is en wat wel en niet prettig gevonden wordt. We hebben op de werkvloer consequent aandacht voor wensen en voorkeuren van de bewoners en spreken elkaar aan wanneer daar aanleiding voor is.

8 Ik heb medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw

- Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht
- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten
- Ik krijg structuur, rust en regelmaat

Randvoorwaarden

Er zijn voldoende medewerkers beschikbaar met affiniteit voor mensen met geheugenproblematiek. Zij kennen de bewoners en hun voorkeuren en behoeften. Er wordt duidelijk gecommuniceerd en gerapporteerd. Bij de rapportages ligt de nadruk meer op welzijn dan op zorg.

Resultaten

De medewerkers werken in het algemeen minimaal 3 diensten in de week. Nieuwe medewerkers starten met een contract voor 6 maanden, daarna volgt bij wederzijdse tevredenheid een aanstelling voor onbepaalde tijd. Er is zo min mogelijk ongewenst verloop. Gedurende de hele dag zijn er 3 medewerkers in de zorg en 2 gastvrouwen werkzaam. Op de weekdays zijn er dagelijks 3 huishoudelijk medewerkers aanwezig. Regelmatig zijn er vaste vrijwilligers.

9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

- Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust
- De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's
- Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid

Randvoorwaarden

Het team is deskundig in de omgang met mensen met geheugenproblematiek. De deskundigheid waarborgen we door het volgen van klinische lessen. De contactverzorgenden zijn verantwoordelijk voor de risicosignalering, leggen dit vast in Puur en communiceren hierover met de familie.

Met familie zijn afspraken gemaakt over welke risico's we accepteren en of we in de nacht gebruik maken van cameratoezicht.

De gemelde verbeteracties worden per kwartaal door enkele medewerkers geanalyseerd en in het werkoverleg gepresenteerd.

Het toedienen van medicatie wordt ondersteund met Medimo.

We hebben samenwerking met externe specialisten zoals huisarts, specialist ouderengeneeskunde, fysiotherapeut, ergotherapeut, etc.

Resultaten

Ieder kwartaal heeft de contactverzorgende de risicosignalering ingevuld voor alle bewoners. Monitoring van Medimo geeft inzicht in de juiste afhandeling van de medicatie toediening.

Eens per 6 weken is een overleg van het zorgteam gepland, De gastvrouwen/ gastheer overleggen eveneens elke 6 weken. Aan het einde van het jaar is in 2 sessies met alle medewerkers een gezamenlijk overleg gehouden. Daarin is teruggekeken op de eerste jaren van Zilverpoort, en vooruit gekeken naar het komende jaar. De medewerkers voelden zich meegenomen in de bedrijfsvoering en besluiten die in 2023 zijn genomen en voor 2024 op de rol staan.

10 De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier

- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied
- Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren
- Ik ervaar dat medewerkers samen verantwoordelijkheid nemen voor een fijne dag

Randvoorwaarden

Het team is bevoegd en bekwaam voor haar werkzaamheden (deskundigheidsbevordering). Er is tijd en ruimte in de planning voor het leren van elkaar. Het team wordt gestimuleerd in persoonlijke ontwikkeling. We laten merken dat we de medewerkers waarderen door geregeld een kleine attenties te geven.

Resultaten

Begin 2023 heeft met iedereen een jaargesprek plaatsgevonden. Teambijeenkomsten en vergaderingen hebben volgens plan plaatsgevonden. 1 medewerker zit in het tweede jaar van de opleiding tot verzorgende IG, 1 medewerker rondt einde van het jaar haar opleiding tot HBO verpleegkundige af. Per 1 april is een nieuwe coördinerende verpleegkundige gestart. 1 Medewerker is in september gestart met de opleiding tot Gespecialiseerd Helpende Psychogeriatric, ook in september is 1 medewerker gestart met de opleiding Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric.

Klinische lessen m.b.t. gezondheidsrisico's zijn verzorgd door collega's. De klantbeloften hebben bijgedragen aan het kritisch kijken waar de organisatie kan verbeteren. In overleggen is regelmatig aandacht voor feedback en de cultuur die we met elkaar willen hebben.



6 Veiligheid

6.1 Medicatieveiligheid

Jaarlijks toetst Zilverpoort haar beleid rondom medicatieveiligheid en medicatietoediening op juistheid en geldende wet- en regelgeving. In het medicatiebeleid is onder meer vastgelegd dat de huisarts verantwoordelijk is voor de behandeling van de bewoners van Zilverpoort. Immers de bewoners wonen thuis.

Twee keer per jaar is er een interne audit op medicatieveiligheid uitgevoerd door een verpleegkundige. De uitkomsten worden met het management besproken en eventuele verbeterpunten worden met het team besproken.

In de MVA (Melding Verbeter Actie)-analyse worden medicatiefouten vastgelegd. Deze worden ieder kwartaal in het zorgoverleg besproken en verbeterpunten geformuleerd.

Ieder jaar vindt er voor iedere bewoner een polyfarmaciecheck plaats door de huisarts en apotheek.

6.2 Decubitus

Ieder kwartaal is voor elke bewoner de risicosignalering ingevuld voor o.a. decubitus. Indien er sprake was van een verhoogd risico van decubitus zijn de zorgplannen geactualiseerd.

6.3 VBM

Het beleid van Zilverpoort is gericht op het voorkomen van het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen. Zilverpoort doet er alles aan om het gebruik van deze maatregelen te voorkomen en start altijd eerst met het aanbieden van alternatieven.

Een besluit om vrijheidsbeperkende middelen toch te gebruiken wordt altijd in overleg met de (huis)arts en de bewoner en/of diens vertegenwoordiger genomen. Een vrijheidsbeperkende maatregel wordt iedere 3 maanden geëvalueerd en zo nodig eerder. Daarnaast is het onderwerp van gesprek met de bewoner/ naasten.

In 2023 is bij 1 bewoner een vrijheidsbeperkende maatregel ingesteld. Doel hiervan is de betreffende bewoner meer rust te geven.

6.4 Ziekenhuisopname

Er waren in 2023 geen ziekenhuisopnames.

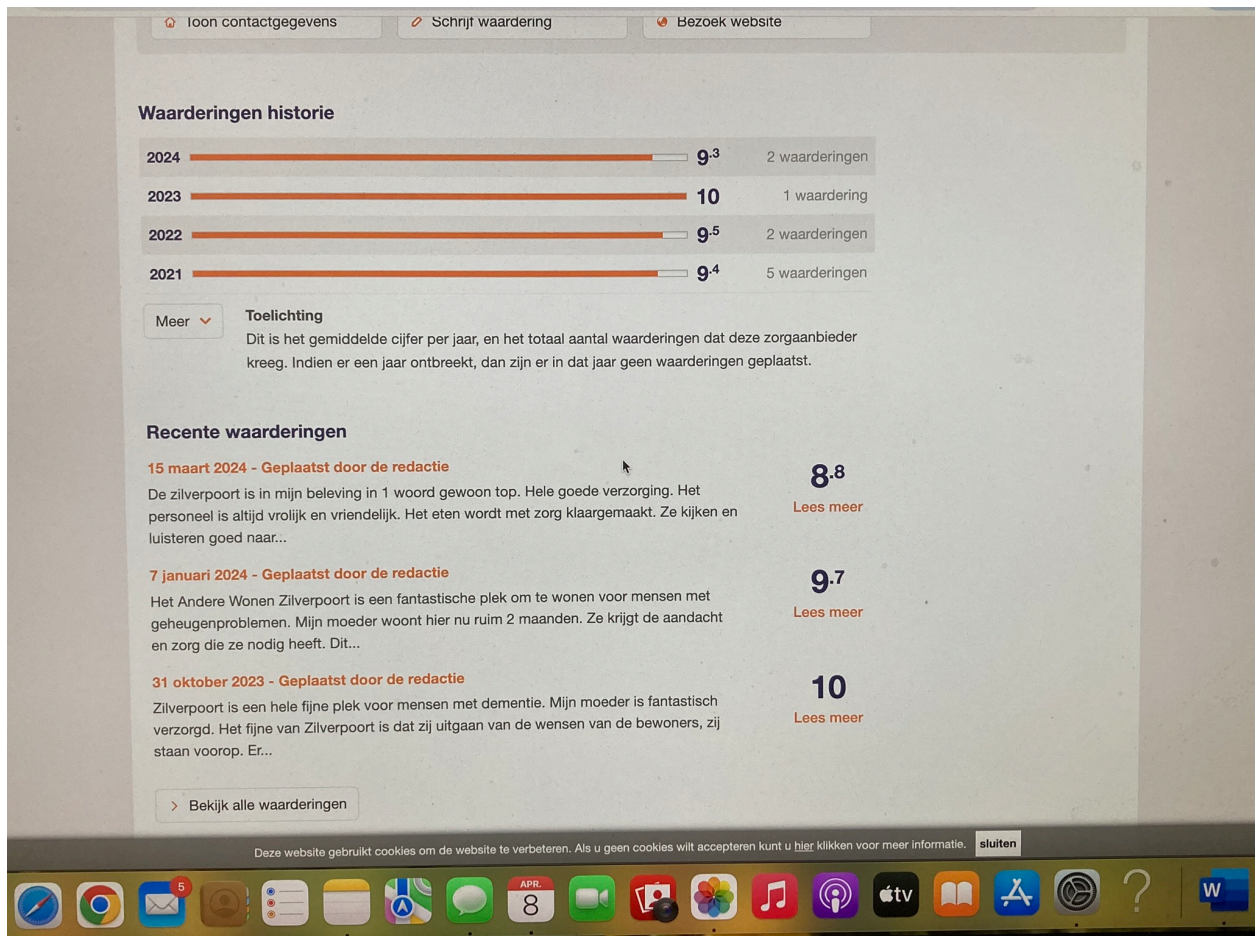
7 Klantwaardering

7.1 Kwaliteit@

In 2023 heeft Zilverpoort op basis van haar 10 klantbeloften de eerste digitale vragenlijst uitgestuurd onder de eerste contactpersonen van haar bewoners. 10 Enquêtes zijn ingevuld, de resultaten zijn als volgt. De Net Promotor Score is 9,3. 3 Categorieën scoren met een 8,6 het hoogste: 'hier voel ik mij thuis', 'ik krijg passende zorg en ondersteuning' en 'hier doe ik ertoe en mag mezelf zijn'. Een 8,2 voor 'ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden' is de laagste score.

7.2 Zorgkaart Nederland

Op de website van Zorgkaart Nederland wordt Zilverpoort door bewoners/families als volgt gewaardeerd:





In de praktijk blijkt het lastig te zijn om families bereid te vinden hun waardering op Zorgkaart Nederland kenbaar te maken. In 2023 zijn we families bij de MDO's weer aandacht hiervoor gaan vragen.

De uitkomsten worden tevens besproken met de Raad van Toezicht en de bewonersraad.

8 Medewerkerstevredenheid

In 2022 heeft het eerste onderzoek naar medewerkerstevredenheid plaatsgevonden. 13 Medewerkers hebben de enquête ingevuld. Deze lage score kan te wijten zijn aan de vragen, die erg vanuit de bewoner zijn gesteld. Eind 2023 zijn deze vragen door Kwaliteit@ aangepast.

De NPS is een 8,8. 2 Categorieën scoren met een 8,5 het hoogst: 'ik krijg passende (zorg en) ondersteuning' en 'ik heb medewerkers om mij heen die ik ken en die ik vertrouw'. Met een 8,0 scoort 'ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden het laagst.

Onduidelijk blijft of medewerkers dit vanuit hun eigen perspectief of dat van de bewoner hebben besproken. Dit is achteraf met de medewerkers besproken.

9 Leren en werken aan kwaliteit

9.1 Regionaal netwerk

Zilverpoort vormt samen met de leden van Kwaliteit@ Zuidoost een lerend netwerk.

Onderwerpen die zijn besproken:

- Kwaliteitsplan
- Kwaliteitsverslag
- Infectiepreventiecommissie
- Personeelssamenstelling/goed werkgeverschap
- Medicatieveiligheid
- Ziekteverzuim
- Zorginkoop
- Ervaringen IGJ
- Vilans protocollen
- De jaarlijks opgehaalde cliëntervaringen / kwaliteitsinformatie



9.2 Coöperatieve kwaliteit@

Zilverpoort is lid van de Coöperatieve Kwaliteit@ U.A. Deze coöperatie stelt tot doel om het welzijn van hun bewoners voorop te stellen en de algehele kwaliteit door middel van klantbeloften te verhogen.

De coöperatie heeft geen winstoogmerk maar is opgericht om het concept en het gedachtegoed te spreiden onder haar leden. De leden zijn het hoogste orgaan binnen de coöperatie en mede eigenaar en drager hiervan. Met elkaar en voor elkaar is hier het credo. De coöperatie begeleidt haar leden intensief gedurende de voorbereidingen en de implementatie van het kwaliteitsconcept, afhankelijk van de gewenste ondersteuning vanuit de zorgaanbieder.

Na de implementatie van het kwaliteitsconcept opereert de coöperatie als een kennisnetwerk waarbinnen de leden met elkaar kennis delen en elkaar intercollegiaal toetsen.

10 Samenwerken aan kwaliteit

10.1 De ondernemers

Het Andere Wonen Zilverpoort is een initiatief van Sibylla en Eric de Haas. Zij vormen samen de directie van Zilverpoort, zij hebben ook de dagelijkse leiding. Hierbij worden zij op zorginhoud bijgestaan door een coördinerend verpleegkundige. Deze is ook meewerkend, zodat er sprake is van korte lijnen binnen de organisatie met een beperkte overhead. Er wordt veel waarde gehecht aan de kennis en inzichten van de professionals op de werkvloer. Zilverpoort is een platte organisatie waarin het team van professionals een belangrijke bijdrage levert aan het beleid van de organisatie. Immers, zij zien dagelijks in hun werk waar verbeterkansen liggen.

We werken in een open cultuur waarin de ondernemers goed bereikbaar en aanspreekbaar zijn.

Het Andere Wonen is een franchiseformule met in 2023 15 locaties. Vanuit de franchisegever is er ondersteuning op een aantal gebieden.



10.2 Bewonersraad

Zilverpoort hecht aan de rol van familieleden als vertegenwoordiging van haar bewoners door het:

- Informeren over belangrijke wijzigingen binnen de organisatie
- Meedenken over de wijze waarop wij de kwaliteit van leven voor onze bewoners, gasten en hun naasten zo goed en passend mogelijk kunnen invullen
- Meedenken over de wijze waarop wij onze dienstverlening kunnen verbeteren voor bewoners, gasten en hun naasten
- Meedenken over de wijze waarop wij een zo prettig mogelijke leefomgeving kunnen realiseren voor de bewoners, gasten en hun naasten

In oktober 2023 is de bewonersraad gestart, in het verslagjaar zijn 2 bijeenkomsten gehouden. De bewonersraad heeft 3 leden.

10.3 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken in Het Andere Wonen Zilverpoort. De Raad van Toezicht onderkent het belang van bovenstaande punten voor Zilverpoort en zal hierover in gesprek blijven met de directie van Zilverpoort. Daarnaast voorziet de Raad van Toezicht de directie gevraagd en ongevraagd van advies.

In augustus 2023 is de Raad van Toezicht ingesteld. Er is in het najaar een gemeenschappelijke kennismaking geweest tussen de leden van de Raad van Toezicht en alle ondernemers van Het Andere Wonen.