



Kwaliteitsjaarverslag 2022

Woonzorgcentrum Zwarte Racker



INHOUDSOPGAVE

- 1 Inleiding
- 2 Onze organisatie
- 3 Onze cliënten
- 4 Onze kwaliteit
 - 4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
 - 4.2 Wonen en welzijn
 - 4.3 Veiligheid
 - 4.4 Leren en verbeteren
 - 4.5 Leiderschap , governance en management
 - 4.7 Medewerkers samenstelling
 - 4.7 Gebruik van hulpbronnen
 - 4.8 Gebruik van Informatie
- 5 Indicatoren IGJ
 - 5.1 Kwaliteitsindicatoren Basisveiligheid
 - Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking
 - Continente
 - Advance Care Planning
 - Medicatieveiligheid
 - Aandacht voor eten en drinken.



Vrijwilliger verzorgt de kippen

1 Inleiding

De Zwarte Racker is een kleinschalig woon- en zorgcentrum midden in het Drentse dorp Nieuw-Schoonebeek. Wij bieden 24-uurs verzorgd wonen aan ouderen die door fysieke en psychische beperkingen niet meer zelfstandig thuis kunnen wonen.

Met deze bijzondere woonplek willen we graag een bijdrage leveren aan de kwaliteit van wonen van ouderen uit Nieuw-Schoonebeek, Weiteveen en de regio, zodat ze langer en prettiger in hun vertrouwde leefomgeving kunnen blijven wonen.

Ons wooncentrum is een huis vóór en ván de bewoners. Ons uitgangspunt is dat de bewoners zelf bepalen wát zij willen doen, hoe ze het willen doen en wanneer ze het willen doen. Op die manier behouden ze zelf de regie over hun leven. Wij voorzien in een vertrouwde, huiselijke leefomgeving en bieden en persoonsgerichte zorg. Hierbij vinden we het vanzelfsprekend dat het welzijn, de autonomie en de persoon van de cliënt erkend en gerespecteerd worden.

Het jaar 2022 is het derde jaar waarin we te maken hadden met Covid-19. Dit heeft onze organisatie en onze plannen zeker beïnvloed. Toch zijn we er in geslaagd om met elkaar, het team, de cliënten en de mantelzorgers, stappen te zetten. In dit kwaliteitsjaarverslag doen we verslag van onze resultaten.

Nieuw – Schoonebeek
april 2023



Samen tv kijken in de huiskamer

2 Onze organisatie

In dit hoofdstuk beschrijven we wat onze kernwaarden, missie en strategie zijn¹.

2.1 Kernwaarden

De Zwarte Racker is de enige voorziening voor 24-uurszorg in Nieuw-Schoonebeek en de omliggende kernen. In combinatie met het al bestaande dagcentrum is er sprake van een laagdrempelige en gezellige ontmoetingsplek voor inwoners uit de lokale gemeenschap en in het bijzonder voor ouderen. Wanneer er sprake is van een zorgvraag kan hierin worden voorzien. Als de zorgvraag dusdanig toeneemt dat cliënten afhankelijk worden van WLZ zorg, kunnen ze in principe in hun eigen vertrouwde omgeving blijven wonen.

Het doel van kleinschalige zorgvoorziening Zwarte Racker is om in Nieuw-Schoonebeek een dagcentrum en een kleinschalig woonzorgcentrum te kunnen zijn voor de ouderen uit het dorp en de directe omgeving.

De volgende kernwaarden zijn hierbij van belang:

- Het is een centrum voor alle cliënten in het dorp en de omliggende kernen;
- Ouderen kunnen zo lang mogelijk in Nieuw-Schoonebeek blijven wonen;
- Er is sprake van een goede samenwerking tussen familie, mantelzorgers, vrijwilligers en professionele zorgverleners;
- Bezoek en ontmoeting zijn vanzelfsprekend;
- Welzijn en autonomie van de cliënt worden erkend en gerespecteerd;
- Er wordt samengewerkt met lokale zorgorganisaties, huisartsen, behandelaars en maatschappelijke organisaties;
- Er wordt actief deel uitgemaakt van de lokale gemeenschap.

2.2 Missie

Uit de kernwaarden volgt de missie van de organisatie:

- De Zwarte Racker biedt in een zorgvoorziening voor de oudere inwoners met een zorgbehoefte uit Nieuw-Schoonebeek en de omliggende kernen, passende zorgverlening, gevarieerde en leuke dagactiviteiten en mogelijkheden om tijdelijk of langdurig in de nabijheid van 24-uurszorg te wonen;
- Voor cliënten, bezoekers en (vrijwillige) medewerkers is de Zwarte Racker een gezellige en vertrouwde omgeving dichtbij huis;
- De Zwarte Racker draagt bij aan de leefbaarheid, vitaliteit en kwaliteit van de lokale gemeenschap.

2.3 Strategie

De missie van de Zwarte Racker wordt op de volgende wijze uitgevoerd:

- Het exploiteren van een zorgvoorziening met een dagcentrum en een kleinschalig wooncentrum in Nieuw-Schoonebeek;
- Het bieden van geïndiceerde zorg- en dienstverlening op basis van zorg in natura en huisvesting op basis van rechtstreekse verhuur aan cliënten;
- Er is een aantrekkelijk en gevarieerd aanbod van gezamenlijke en individuele activiteiten en een dienstverlening die aansluit op de behoefte van cliënten en bezoekers. Zo mogelijk is dit aanbod ook zonder zorgindicatie beschikbaar;
- Het is hierbij vanzelfsprekend dat familieleden en andere naasten nauw bij de zorg- en dienstverlening betrokken worden;

¹ Uit Ondernemingsplan Zwarte Racker, 31 juli 2019

- Er wordt nauw samengewerkt met inwoners en (maatschappelijke) organisaties uit Nieuw-Schoonebeek en omgeving;
- Er wordt gewerkt binnen een eenvoudige organisatiestructuur. Het team heeft een manager die het team ondersteunt en begeleidt. De Raad van Bestuur vormt de directie en is, vanwege de beperkte schaal van de organisatie, dagelijks nabij en betrokken bij de zorg- en dienstverlening;
- Medewerkers zijn goed opgeleid en hebben actuele kennis van relevante ziektebeelden en de wijze waarop hierbij passende zorg en ondersteuning geboden kan worden;
- Er worden stage- en opleidingsplaatsen geboden, op de eerste plaats aan de jongeren uit het dorp of de omliggende kernen;
- De zorgvoorziening voert een gedegen kwaliteitsbeleid en werkt aan optimale kwaliteit en veiligheid voor bewoners.

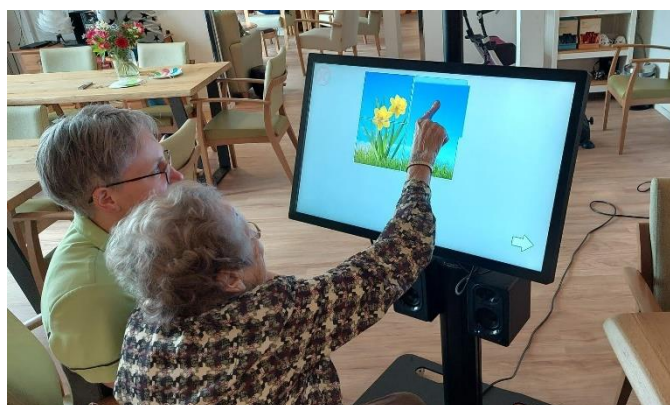
3 Onze cliënten

Het woonzorgcentrum richt zich op ouderen met een langdurige hulpvraag vanwege een lichamelijke of geestelijke beperking. Zij kunnen niet meer zelfstandig in hun eigen huis wonen en hebben behoefte aan een omgeving waar altijd zorgverleners in de nabijheid zijn. De beoogde doelgroep betreft de volgende indicaties en omvang (peildatum 1 december 2022).

Clientpopulatie (peildatum 1 december 2022)	Aantal
VV 4	0
VV 5	7
VV 6	9
Leeg	0
Totaal WLZ	16

Er zijn geen afzonderlijke afdelingen voor psychogeriatrische en somatische cliënten. Beide groepen wonen en leven door elkaar heen. De ervaring op het dagcentrum heeft geleerd dat zorgvragers elkaar kunnen ondersteunen, stimuleren en prikkelen en dat apathisch gedrag hiermee kan worden beperkt.

De bekostiging van de zorg is voorzien op basis van het Volledig Pakket Thuis (Vpt).



Spelen met de BeleefTV

4 Onze Kwaliteit

Om de kwaliteit van de verpleegzorg in Nederland te verbeteren is in 2017 een landelijk kwaliteitskader verpleeghuiszorg vastgesteld. De Zwarte Racker heeft uitvoering gegeven aan de 8 thema's van dit Kwaliteitskader. In dit hoofdstuk worden de resultaten en voortgang van 2022 beschreven.

4.1 Thema Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In 2022 hebben we de uitvoering van persoonsgerichte zorg in de Zwarte Racker verder verdiept en vormgegeven. Dit hebben we aan de hand gedaan van verschillende thema's:

1. De wijze van rapporteren wordt verder geprofessionaliseerd.

De wijze van rapporteren hebben we in 2022 verder geprofessionaliseerd. Rapportages dienen o.a. objectief en 'zonder meningen' te worden opgesteld, zodat mantelzorgers goed kunnen volgen hoe het met hun familielid gaat. Samen met het team heeft de leidinggevende bestaande rapportages bestudeerd en beoordeeld. Vervolgens is er vastgesteld of er extra scholing of begeleiding nodig is voor medewerkers. (Zie ook 4.4.7). Rapportage is een voortdurend proces en blijft een aandachtspunt tijdens de verschillende teamoverleggen. Er wordt meer en meer gerapporteerd op gedrag en welzijn.

2. In 2022 maken we een verdiepingsslag t.a.v. de persoonsgerichte zorg.

De thema's hiervoor waren: "Werken in het huis van de bewoner; wat betekent dit voor ons?" en "Omgang met dementie". De thema's zijn gedurende het jaar aan de orde geweest d.m.v. discussie en training. Verder hebben we activiteiten opgezet rondom de levensverhalen van bewoners. We hebben discussies gevoerd over omgang met demente bewoners. Er heeft bij de medewerkers voornamelijk een bewustwording plaatsgevonden over hoe om te gaan met mensen met dementie.

3. Wet Zorg en Dwang: We gaan alle medewerkers en vrijwilligers nader informeren over deze wet.

In 2022 hebben we alle medewerkers en vrijwilligers nader geïnformeerd over deze wet. Onze kwaliteitsmedewerker heeft o.a. een voorlichtingsavond gegeven. Medewerkers mogen aanvullende e-learning's volgen over de Wzd. Dit onderwerp blijft onder de aandacht en zal via terugkoppelingen in de vergaderingen besproken blijven.

4. Stagebeleid: Er is een stagebeleid uitgewerkt om stagiaires beter en professioneler te kunnen begeleiden.

We hebben een tweetal praktijkopleiders aangesteld die het stagebeleid uitvoeren. De praktijkopleiders hebben hiervoor de cursus Begeleider Praktijkleren gevolgd aan het Drenthe College. Deze cursus biedt op het didactisch en pedagogisch gebied handvatten voor een optimale begeleiding op de werkvloer.

5. Intakegesprekken: Deze dienen eenduidig en volgens een vast protocol gevoerd te worden met nieuwe bewoners.

Omdat het van belang is dat duidelijk wordt gemaakt wat onze zorg- en dienstverlening precies inhoudt, hebben we een huishoudelijk reglement gemaakt voor nieuwe bewoners en hun mantelzorgers. In dit bestand "WLZ-VPT taken en verantwoordelijkheden Zwarte Racker en bewoners/mantelzorgers" leggen we duidelijk uit welke taken en verantwoordelijkheden van wie verwacht worden. Dit geeft orde en leidt tot minder discussies en onduidelijkheid over onze zorg- en dienstverlening.

Om de overgang voor bewoners naar de nieuwe omgeving zo goed en warm mogelijk te laten verlopen proberen we vooraf een goed beeld van de bewoner te krijgen. Hiertoe voeren we het eerste gesprek bij de bewoner thuis. De familie van de nieuwe bewoner wordt gevraagd het

levensverhaal van hun ouder op papier te zetten en de intakeformulieren worden zo optimaal mogelijk ingevuld. Dit wordt toegevoegd aan het dossier van de bewoner.

Het voeren van intakegesprekken is een onderwerp dat steeds aan de orde blijft. Het is mantelzorgers niet altijd duidelijk wat ze moeten doen en onze medewerkers zijn geneigd snel iets over te nemen wat niet binnen hun taken ligt. De verdeling van taken en verantwoordelijkheden van Zwarte Racker en van de mantelzorgers - bewoners wordt continue uitgebreid besproken in de team overleggen om ervoor te zorgen dat iedereen op één lijn zit. Ook zal het nog een keer met (nieuwe) mantelzorgers besproken moeten worden.

6. *Waardigheid en Trots*

De leidinggevende is in het najaar van 2021 gestart met onderzoek naar de diverse processen in de organisatie. Via discussies en met behulp van de zogenaamde procesmeters, zijn we samen tot het opstellen van verbeterpunten gekomen. De verbeterpunten liggen op het gebied van; “taken en werkzaamheden” en “inefficiëntie en knelpunten”. D.m.v. discussies over deze onderwerpen is de communicatie in en tussen de verschillende teams aanzienlijk verbeterd. De gezamenlijk geformuleerde oplossingen en werkwijzen zijn inmiddels stap voor stap uitgewerkt in een jaarplan.

Momenteel zijn we bezig met het uitwerken van de resultaten uit het Medewerkers tevredenheidsonderzoek: hiervoor maken we *een actieplan Medewerkers tevredenheidsonderzoek*. Daarin beschrijven we wat we willen verbeteren. De verbeteringen zijn vooral gericht op communicatie.

We hebben geoefend met feedback geven. We gebruiken het medewerkers portaal om algemene informatie te communiceren.



Samen helpen bij de afwas

7. *Jaarplan*

In het jaarplan hebben we de punten uit het *Kwaliteitsplan 2022* verwerkt. Dit jaarplan wordt vier keer per jaar besproken in de teamvergaderingen zodat we kunnen borgen wat we afspreken. Dit doen we zoveel mogelijk via de methode van PDCA Cyclus (Plan-Do-Check-Act). Met deze methode kunnen we stap voor stap onze zorg- en dienstverlening, prestaties en organisatie beter maken en deze continu verbeteren.

4.2 Thema Wonen en welzijn

Het team en de vrijwilligers heeft gedurende het jaar 2022 een grote diversiteit aan activiteiten aangeboden aan de bewoners. Met behulp van welzijnswerkers is een werkwijze ontwikkeld ter bevordering van het welbevinden/welzijn in relatie tot zorg en wonen.

Belangrijke aspecten hierbij zijn: *persoonlijke aandacht, zingeving, zinvolle tijdsbesteding, een schoon en verzorgd lichaam en kleding, betrokkenheid van familie en vrijwilligers en wooncomfort*. Bij de ontwikkeling van de thema's in 2022 hebben we nadrukkelijk gekeken naar de implementatie en het borgen van welzijn in de zorg- en ondersteuningstaken.

1. *We organiseren twee keer per jaar themabijeenkomsten voor mantelzorgers en andere geïnteresseerden, over o.a. "hoe om te gaan met dementie".*

De themabijeenkomsten hebben niet plaatsgevonden door corona en andere infectieziektes.

2. *Er is een welzijnsplan opgesteld voor 2022, met als uitgangspunten; persoonlijke aandacht voor elke bewoner, inspiratie, activatie en gezelligheid. Het gaat vooral om activiteiten voor een zinvolle dagbesteding.*

Ook in 2022 is er door de inzet van tijdelijke coronabanen extra tijd en aandacht geweest voor de individuele wensen van bewoners ten aanzien van activiteiten. De activiteiten variëren van creatieve activiteiten, bewegingsactiviteiten, een rondje fietsen op de duofiets, samen lezen van de krant, voorlezen van gedichten, de wekelijkse bingo en puzzelen. Eén keer per kwartaal komt er een pastoraal werker langs voor een gezamenlijke Viering. Een aantal bewoners heeft het initiatief opgepakt om samen babysokjes te breien voor Oekraïne.

Maar ook de 'gewone' huiselijke activiteiten zijn waardevol, zoals televisie kijken, een praatje maken, helpen bij het bereiden van de maaltijd en een kaartje leggen. Daarnaast zijn er tijdens de feestdagen, zoals Pasen, Pinksteren, Sinterklaas en Kerstmis extra activiteiten georganiseerd. Er was een paaslunch, een Sinterklaasfeest en een kerstdiner.

Met Allerzielen hebben de bewoners samen hun overleden dierbaren herdacht.

Huidige bewoners participeren zoveel mogelijk in dagelijkse werkzaamheden, worden positief gestimuleerd mee te helpen bij diverse huishoudelijke taken en worden positief gestimuleerd of "verleid" tot activiteiten.

Ons activiteitenplan van 2022 was gericht op het zoeken naar rust in de activiteiten en voldoende evenwicht en variatie; We willen graag de buitenwereld binnenhalen, zodat de bewoners minder geïsoleerd zijn. Zo hebben we in 2022 meegedaan aan het Volksfeest van Nieuw-Schoonebeek en aan het muziektijns Folk an de Gruppe.

3. *We gaan verder met het bevorderen van de familieparticipatie.*

In augustus 2022 heeft er een mantelzorgersbijeenkomst plaatsgevonden. In deze bijeenkomst is gesproken over de volgende onderwerpen:

Verbeterpunten n.a.v. het cliënttevredenheidsonderzoek; uitkomsten van het medewerkers tevredenheidsonderzoek; verhuur van de ruimte van dagcentrum De Beek; taakverdeling tussen de mantelzorgers en de medewerkers van de Zwarte Racker (wat valt er onder de WLZ, klein onderhoud appartement); Kwaliteitsjaarverslag; Zorgverzekering; RTL-7 opnames voor tv-uitzending over Zwarte Racker; brandmeldinstallatie - onderhoud en inspectie; Zorgkaart Nederland beoordelingen; parkeren voor het pand; vrijwilligers nodig voor de tuin; activiteiten; het omgaan met en de handleiding voor de duofietsen.

Bij de mantelzorgers is er vraag naar themabijeenkomsten, bijvoorbeeld over de omgang met bepaalde ziektebeelden. Hier gaan we in 2023 mee aan de slag.

4. *CarenZorgt gaan we in 2022 verbeteren en uitbreiden.*

Er waren plannen om mantelzorgers te laten reageren op berichten vanuit CarenZorgt, maar dat bleek niet werkbaar voor de zorg. Andere verbeteringen en uitbreidingen hebben niet plaatsgevonden.

5. *De welzijnswerkers zijn verantwoordelijk voor het opstellen en bijhouden van individuele welzijnsplannen in ONS.*

Het welzijnswerk is het afgelopen jaar uitgevoerd door het team van verzorgenden en huiskamermedewerkers. Er is voor iedere (nieuwe) bewoner een welzijnsplan op maat gemaakt en

geactualiseerd waar nodig. Hierover wordt voortdurend contact onderhouden en overleg gevoerd met de mantelzorger. Met het hele team dragen we zorg voor het welbevinden van de bewoners. We reageren ook afzonderlijk van elkaar op veranderingen en vragen hulp van andere professionals als de situatie daarom vraagt.

Dit behoeft voortdurende aandacht en loopt nog niet zoals het moet.

Daarnaast zijn we in oktober 2022 gestart met de cursus “U woont nu hier”. Inhoud van de cursus: verdieping in wat dementie inhoudt; team ontwikkeling en ook persoonsgerichte zorg komt aan bod. Door de cursus komt het welzijnsaspect meer naar voren in het denken en handelen van de medewerkers.

6. We zullen inzetten op het actief betrekken van vrijwilligers bij diverse taken en werkzaamheden en participatie vanuit het dorp.

Via social media, onze website en oproepen in lokale kranten, hebben we geprobeerd om nieuwe vrijwilligers aan te trekken. Voor onze tuin, die wordt ingericht als een beleef- en beweegtuintuin, zoeken we nog steeds vrijwilligers voor het onderhoud. Er is een aantal vrijwilligers binnen gehaald maar niet voldoende voor alle werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden.

Dit komt deels omdat vrijwilligers terughoudend zijn zich aan te melden en deels doordat wij in sommige periodes van coronabesmettingen mensen ‘buiten de deur hebben gehouden’ om onze bewoners te beschermen tegen corona.

7. Het verder inrichten en onderhouden van de beleef- en beweegtuintuin vraagt ook in 2022 de nodige aandacht en inspanning.

De bewoners maken veel gebruik van het mooie wandelpad, het terras en genieten van de kippen. We hebben een jeu de boulesbaan aangelegd en de tuin is verder ingericht met bomen, planten en bloemen. De binnentuin is opgeknapt met plantenbakken en een mooi terras. Er is een container geplaatst voor het parkeren van de twee duofietsen en de beweegtoestellen zijn naar een betere plek in de tuin verhuisd. Voor het onderhoud van de tuin zijn we voortdurend actief op zoek naar nieuwe vrijwilligers, maar het is moeilijk gebleken om vrijwilligers te vinden en te behouden.



8. Het wooncomfort in de huiskamer vraagt om extra aandacht: het betreft met name de akoestiek en de zonwering.

De akoestiek en de zonwering is inmiddels naar wens verbeterd. Er is in 2023 een plan ingediend het comfort te verbeteren. Hier gaan we in 2023 mee verder.

9. Er wordt gewerkt aan een goede borging van de uitvoering van de welzijnstaken in het team. Hiervoor bespreken we tijdens de teamvergaderingen regelmatig de individuele welzijnsplannen van de bewoners en het welzijnsplan.

10. Het uitwerken van levensverhalen (in verschillende vormen) met cliënten in samenwerking met familie en het team.

Dit is nog niet optimaal. Door de cursus “U woont nu hier” zijn medewerkers zich bewuster van het feit hoe belangrijk het levensverhaal en oude gewoontes van bewoners zijn. We gaan hier mee verder in 2023.

11. *Er is in 2021 een start gemaakt om dorpsbewoners, potentiële vrijwilligers, de Zwarte Racker en Dagcentrum de Beek meer aan elkaar te verbinden.*

Wij doen mee met bestaande dorpsinitiatieven en organiseren eigen nieuwe activiteiten. Dit proberen we door de jaren heen verder uit te bouwen. In 2022 is hiervoor een werkgroep opgericht die zich richt op het welzijn van de bewoners die nog thuis wonen in het dorp Nieuw-Schoonebeek. We kijken naar 'wat kunnen wij er aan bijdragen dat deze mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen'.

4.3 Thema Veiligheid

We maken gebruik van relevante professionele standaarden en richtlijnen en proberen vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk te voorkomen. Incidenten worden gerapporteerd en zijn een onderdeel van het team/VIG overleg. De zorgdossiers zijn beveiligd. Daarnaast gaat het ook om veiligheid in het gebouw, technische installaties, voedselveiligheid en risico-inventarisaties en evaluaties.

1. *We gaan het gebruik van protocollen borgen binnen de organisatie.*

We hebben gewerkt op basis van de Vilans protocollen. Na evaluatie van het gebruik van deze protocollen hebben we het abonnement voor de Vilans protocollen voor 2023 verlengd.

2. *In het kader van de Wet Zorg en Dwang (Wzd) wordt er een informatiebijeenkomst georganiseerd en is het mogelijk om een e-learning of extra training te volgen.*

We hebben het team geïnformeerd over de Wzd. De kwaliteitsmedewerker heeft een toelichting gegeven tijdens een informatieavond en er is een Wzd-beleid voor de Zwarte Racker geformuleerd. Met als doel het team te informeren over de Wzd en de implicaties ervan voor de Zwarte Racker. Er is een werkgroep Wzd opgezet die onderzoekt en bijhoudt wat dit betekent voor de Zwarte Racker. In het teamoverleg wordt hieraan ook steeds aandacht besteed. Medewerkers kunnen extra e-learning's volgen indien noodzakelijk en gewenst.

Tevens houden we contact met de mantelzorgers m.b.t. de Wzd en wat het eventueel betekent voor hun naaste.

Vanwege de implementatie van deze wet hebben we inmiddels contact met een Wzd-klachtenfunctionaris van Quasir en een ouderenspecialist die we in kunnen zetten bij vragen.

3. *RI&E*

De RI&E rapportage is in 2022 geactualiseerd en we hebben alle benodigde acties uit het plan van aanpak uitgevoerd. In 2023 zal er een nieuwe RI&E uitgevoerd worden.

In november 2022 heeft er, samen met het dagcentrum de Beek, een ontruimingsoefening plaatsgevonden, met 4 scenario's: Brand, vreemde geur, stroomstoring en gaslucht.



De brandweer op werkbezoek

Iedereen in het team heeft een reanimatietraining gevolgd en een diploma behaald. De Viggers hebben opnieuw de BHV cursus afgerond. Plattegronden t.b.v. ontruiming bij brand hangen overal, de EHBO-kist is op orde.

4. Een aantal keer per jaar zullen de MIC-meldingen in de teambespreking behandeld worden.

De MIC-meldingen hebben we behandeld in de teambesprekingen. De meldingen zijn geëvalueerd in de MIC-commissie. Dit heeft geleid tot een aantal aanpassingen van zorg en preventieve handelingen. Deze werkwijze m.b.t. de MIC-meldingen loopt gedurende het hele jaar.

In 2022 zijn er in totaal 40 MIC-meldingen gedaan:

- *Medicatiefout: 15 x*
Om medicatiefouten te voorkomen hebben we een digitaal aftekensysteem aangeschaft, zodat het eerder opvalt als medicijnen niet afgegeven zijn. Tevens hebben we in het team de afspraak gemaakt dat de medicijninname gecontroleerd wordt.
- *Valincident: 22x*
Valincidenten zijn meestal te herleiden naar het ziektebeeld van de bewoner of doordat ze vergeten hulpmiddelen te gebruiken.
- *Ongewenst gedrag: 2x*
Incidenten m.b.t. ongewenst gedrag zijn vooral te herleiden naar het ziektebeeld van de bewoner.
- *Onveilige situatie: 1x*
De onveilige situatie betrof het niet kunnen vinden van persoonsalarmering. Binnen het team is afgesproken dat het pols- of hals alarm omgedaan moet worden; of vastmaken aan papegaai boven bed.

5. Voor de medewerkers die werken met voedselveiligheid wordt een scholingsplan gemaakt m.b.t. gezond en voedselveilig koken conform de HACCP.

Dit is nog niet gebeurd in 2022. We gaan er in 2023 mee aan de slag.

6. We gaan de medicatie-app van ONS Nedap aanschaffen.

We hebben de medicatie-app van ONS Nedap inmiddels aangeschaft. Het voordeel is dat medicatie hiermee digitaal afgetekend kan worden en afgestemd wordt met de apotheek. Hiermee hopen we het risico op medicatiefouten te voorkomen of sterk te verminderen. Dit zullen we in 2023 evalueren.

4.4 Thema Leren en verbeteren van kwaliteit

1. Het documentenbeheersysteem (cloud) wordt geactualiseerd, verder ingericht en toegankelijk gemaakt voor medewerkers.

Er wordt gebruik gemaakt van een cloud waarin alle bestanden opgeslagen worden. Deze cloud functioneert steeds beter. De cloud is opnieuw ingericht om vertrouwelijke documenten betreffende de organisatie beter af te schermen. Alle medewerkers die in de cloud moeten kunnen werken hebben er toegang toe gekregen. Het bijhouden van de cloud is een continu proces en heeft onze voortdurende aandacht.

2. Er vindt minstens één keer per jaar een overleg plaats tussen huisarts, directeur, leidinggevende, verpleegkundige, kwaliteitsmedewerker en welzijnswerker.

Er hebben in 2022 drie MDO's plaatsgevonden. Huisartsen willen geen structurele MDO, maar alleen als het nodig is. De verpleegkundige neemt hiertoe het initiatief.

3. *Incidentmeldingen worden twee keer per jaar geëvalueerd in de MIC-commissie.*

Na evaluatie van de meldingen worden, indien nodig, procedures bijgesteld. Belangrijk hierbij is de continue aandacht voor veiligheid en het scherp houden van medewerkers. Hiermee willen we voorkomen en borgen dat dezelfde fouten niet nog een keer gemaakt worden.

In plaats van twee keer, vergadert en evalueert de MIC-commissie drie keer per jaar en brengt middels een verslag de overige medewerkers en directie op de hoogte.

4. *Er wordt dit jaar een scholingsplan gemaakt op basis van de behoeftes van de medewerker en de organisatie.*

Het scholingsbeleid is bijgesteld op basis van behoefte, het kwaliteitsplan 2022 en de actualiteit. Het scholingsplan wordt gemaakt op basis van gesprekken met de medewerkers over hun behoeftes, wensen en deskundigheden.

In oktober 2022 zijn we gestart met de cursus "U woont nu hier". Inhoud van de cursus: 'Verdieping in wat dementie inhoudt'; 'team ontwikkeling' en ook 'persoonsgerichte zorg' komen aan bod.

De medewerkers hebben een til- en valcursus gekregen. BHV is weer getraind en iedereen heeft een reanimatiecursus gevolgd.

Eén helpende is met de opleiding tot VIG begonnen.

Medewerker coronabaan heeft een cursus ADL in de zorg gedaan om uit te vinden of ze verder wil in de zorg.

Medewerkers hebben verschillende e-learnings gedaan; *fysiek gezond werken, écht contact maken; decubitus en transfers mondzorg.*

Iedereen is aanwezig geweest bij een avondbijeenkomst over de Wet zorg en dwang.



Huisvljijt

5. *Het lerend netwerk*

De Zwarte Racker is in 2020 gaan deelnemen aan een lerend netwerk van kleinschalige zorginstellingen. In dit netwerk worden ervaringen uitgewisseld m.b.t. organisatie en uitvoering van kwaliteitsthema's en kwesties met kleinschalige zorginstellingen in de regio.

Viggers hebben samen halve diensten gedraaid om zo hun kennis en ervaring met elkaar te kunnen delen en van elkaar te kunnen leren.

Op directieniveau heeft in 2022 uitwisseling plaats gevonden tussen Zwarte Racker, De Bremhoeve, Zorgvilla en Verzorgd Wonen in Exloo. Met dit lerend netwerk hebben we bekeken of er interne audits bij elkaar konden worden uitgevoerd in 2022.

Er zijn inmiddels een drietal bijeenkomsten geweest met veel interesse en nieuwsgierigheid in elkaar over en weer. De bijeenkomsten waren niet ingericht als audit maar meer algemeen. Er is uitgebreid gesproken over hoe de werkzaamheden in beide woonzorgcentra werden uitgevoerd. Doordat de Bremhoeve al langer bestaat heeft het veel waardevolle informatie over uitvoerende werkzaamheden opgeleverd.

6. *Zodra het Kwaliteitsplan 2022 definitief vastgesteld is wordt het gepubliceerd op de website.*

Er is een Kwaliteitsplan 2022 gemaakt en deze is gepubliceerd op de website van Zwarte Racker.

7. *Alle medewerkers moeten goed kunnen rapporteren en werken in ONS-Nedap.*

De wijze van rapporteren hebben we in 2022 verder geprofessionaliseerd (zie ook 4.1.1).

Rapportages dienen o.a. objectief en 'zonder meningen' te worden opgesteld, zodat mantelzorgers goed kunnen volgen hoe het met hun familielid gaat. Samen met het team heeft de leidinggevende

bestaande rapportages bestudeerd en beoordeeld. Vervolgens is er vastgesteld of er extra scholing of begeleiding nodig is voor medewerkers. De conclusie is dat we geen extra scholing inzetten maar 'learning on the job'. Leidinggevende volgt de rapportage en komt er op terug in de team overleggen.

8. *Om valgevaar te voorkomen krijgen de medewerkers in 2022 een cursus til- en valpreventie*
Begin 2022 hebben de medewerkers een cursus til- en valpreventie gekregen. Dit heeft opgeleverd dat medewerkers nu bewuster tillen en hierdoor geen klachten aan hun rug hebben. Er wordt beter gelet op de risico's die bewoners lopen om te vallen, bijvoorbeeld door losse snoeren, foutief geparkeerde rollators etc.

9. *In 2022 wordt voor alle medewerkers een cursus "Het geven van feedback" georganiseerd, dit naar aanleiding van bevindingen in de procesmeter.*

Er is geoefend met het feedback-spel; de medewerkers hebben geleerd dat feedback geven makkelijker is dan je denkt en dat een compliment geven ook goed werkt; en dat je feedback persoonlijk moet geven en niet in het algemeen.

4.5 Thema Leiderschap, governance en management

De bestuurders zijn vaak op de werkvloer te vinden. Twee bestuurders werken regelmatig mee in de zorg. De bestuurders zijn verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering, het beleid, de ontwikkelingsprocessen en financiële zaken.

Woonzorgcentrum de Zwarte Racker en Dagcentrum De Beek hebben één Raad van Toezicht (RvT) die in 2020 is geïnstalleerd. De Governance code is basis voor het werken door de RvT en Raad van Bestuur. De RvT neemt de Governance code als uitgangspunt voor haar werkzaamheden en jaaragenda. De statuten van de RvT zijn hierop aangepast.

1. *De Raad van Toezicht werkt haar agenda 2022 verder uit op basis van de Governance code.*
Alle onderwerpen worden systematisch geagendeerd. Daarnaast staan de reguliere onderwerpen, zoals de begroting en de jaarrekening, geagendeerd. De RvT heeft gezocht naar een nieuw lid en er is een potentiële kandidaat gevonden.

Er zijn statuten, waarin de rollen en functies vastgelegd zijn.

De jaarstukken, begrotingen, jaarplannen en beleidswijzigingen worden voorgelegd aan de RvT.

Er is een jaarlijkse afstemming tussen de Raad van Toezicht en de Cliëntenraad.

2. *De Cliëntenraad onderzoekt of een lidmaatschap van de LOC voor hen een toegevoegde waarde heeft.*

De cliëntenraad heeft dit onderzocht en voorlopig besloten dat het lidmaatschap geen toegevoegde waarde heeft.

3. *De Cliëntenraad (CR) is voornemens in 2022 contact te leggen met de CR van zorginstellingen in de regio.*

De cliëntenraad heeft contact gelegd met de CR van zorginstellingen in de regio. In 2023 gaan we dit voortzetten met andere partijen. Er is contact geweest met de Bremhoeve en dat hebben we als zeer waardevol ervaren. Hieruit is voortgekomen dat wij een welkomstboekje gaan schrijven voor nieuwe bewoners.

4. *Er heeft in 2021 een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden en de resultaten worden in samenwerking met de CR nader uitgewerkt en op de website geplaatst.*

Er is een verslag gemaakt van de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek, uit december 2021. Dit verslag is op de website gepubliceerd en aan de mantelzorgers verstuurd.

Dit zijn de resultaten uit het cliënttevredenheidsonderzoek:

- *De lift is soms stuk en dat is vervelend*

Dit is niet helemaal te voorkomen; we trachten dit te beperken door goed onderhoud te plegen middels een onderhoudscontract. Als de lift stuk is dan wordt er direct contact opgenomen voor herstel en actie ondernomen. In 2021 hebben we de lift moeten aanpassen aan de nieuwe norm voor de BMI. Hierdoor hebben we meer onderhoud moeten plegen, zijn er meer storingen geweest en heeft de lift vaker stil moeten staan. In 2022 hebben we 1 x onderhoud uitgevoerd en is 1 storing telefonisch opgelost.



Spelletje Mens erger je niet....

- *Het wordt soms erg warm in het appartement*

Er is een luchtverversingssysteem en er is zonwering geplaatst voor alle appartementen. In twee appartementen is geen luchtverversingssysteem; daar zijn inmiddels airco's ingebouwd. Bij hoge temperaturen worden de gordijnen zoveel als mogelijk gesloten.

- *Nakomen van gemaakte afspraken door de zorgmedewerkers gaat niet altijd goed.*

Bijvoorbeeld de afspraken betreffende Covid: "Ik zou iedere week getest worden voor corona, maar dit gebeurt niet! De laatste keer was al een aantal weken geleden".

In 2022 was de afspraak met de zorgmedewerkers dat bewoners iedere week 2 x getest zouden worden én bij klachten. De afspraak is weer onder de aandacht van de medewerkers gebracht.

- *De bewoners klagen dat ze te lang aan tafel zitten voordat er gegeten wordt*

Ze willen graag kortere wachttijden voorafgaand aan de maaltijden en na de maaltijd sneller van tafel af; "soms duurt het 30 tot 45 minuten voordat we gaan eten en 30 minuten nadat iedereen gegeten heeft." Hier zijn nieuwe afspraken over gemaakt. Om kwart over 12 beginnen we met de maaltijd en we wachten niet meer op zorgmedewerkers, als zij nog niet klaar zijn met de medicatie.

- *Medebewoners kunnen vaak niet meedoen met activiteiten zoals spelletjes, omdat ze bijvoorbeeld moe zijn*

Een bewoner schrijft dat ze zich hierdoor belemmerd voelt, "omdat ik zelf wel graag deze activiteit zou willen doen".

Daar waar mogelijk melden we bewoners tijdig dat er een activiteit is en zorgen we ervoor dat ze niet te moe zijn. Dit is niet altijd te voorkomen.

- *Het is niet altijd duidelijk wie het aanspreekpunt is en wanneer die medewerker aanwezig is*

Er is een groot bord aan de muur gemaakt waarop vermeld staat welke zorgmedewerker die dag aanwezig is. Helaas is dit bord verwijderd, omdat het te groot was. We zijn op zoek naar een andere oplossing.

Wat betreft duidelijkheid over het aanspreekpunt: Wie de EVV-er is moeten we beter met de bewoner en mantelzorger communiceren. Hier wordt aandacht aan geschonken.

- *“Graag meer controle over mijn bloedsuiker”*
 De bewoner kan dit aangeven bij de zorgmedewerker of EVV-er en we onderzoeken waar deze vraag vandaan komt.
- *Het enige dat nog als storend wordt ervaren, is het soms wat luide overleg tussen de medewerkers.*
 Dit wordt als onrustig ervaren. Hier zijn afspraken over gemaakt met zorgmedewerkers en zij overleggen niet meer in de huiskamer.
 Daarnaast is de akoestiek in de gemeenschappelijke ruimte sterk verbeterd door een nieuw plafond dat het geluid sterk dempt.
- *Vraag: Ik vind het duidelijk welke zaken wij zelf kunnen oplossen en welke zaken de Zwarte Racker oppakt. Antwoord: “Daar heeft mijn moeder geen zicht op. Ligt aan haar dementie. Wel belangrijk dat de mantelzorgers dit duidelijk weten”.*
 De (on)uidelijkheid over taken en verantwoordelijkheden is voor een belangrijk deel al bekend bij ons en we zijn bezig een notitie te maken met daarin een antwoord op deze vraag. ‘Wie is waarvoor verantwoordelijk?’

5. *De leden van de CR onderhouden de contacten met de mantelzorgers via gezamenlijke bijeenkomsten.*

Er is een bijeenkomst geweest met de mantelzorgers waar de Cliëntenraad zich voorgesteld heeft en hier zijn verschillende punten besproken.

6. *De RvT en de cliëntenraad hebben in 2022 minimaal één gezamenlijk overleg.*

In november 2022 hebben de leden van de Raad van Toezicht kennis gemaakt met de leden van de cliëntenraad. Het was een informatieve en gezellige bijeenkomst met avondmaaltijd.

7. *De leden van de Rvt willen ook graag contact met de medewerkers op de werkvloer en daartoe zullen we in 2022 bijeenkomsten organiseren.*

We hebben in 2022 geen bijeenkomsten georganiseerd met de werknemers en de leden van de Raad van Toezicht.



De beleef- en beweegtuin

Management en bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering is goed op orde. Er is meer kennis over de werkwijze met het zorgkantoor, de inkomstenstroom verloopt goed doordat de bezetting op orde is. Ook lopen de personele kosten daardoor beter in de pas.

Alle appartementen zijn bewoond en voor het eerste jaar kunnen we een begroting maken voor een centrum dat volledig bewoond is en waar ook het personeel op de juiste sterkte is.

De ondersteuning begint goede vorm te krijgen; er zijn diverse medewerkers aangesteld voor het secretariaat, de personeelsadministratie en het management. Een team van medewerkers dat goed samenwerkt en op de werkvloer zit. Voor 2023 is er een nieuwe manager aangesteld.

Cliëntenraad

De Cliëntenraad voor De Beek en Zwarte Racker is op 2 september 2020 geïnstalleerd. De cliëntenraad werkt volgens het nieuwe reglement dat is gebaseerd op de Wmca 2018. De cliëntenraad en de RvT hebben elkaar in november 2022 ontmoet.

Klachten

De Zwarte Racker heeft een klachtenregeling en een klachtenfunctionaris. In de klachtenregeling is geregeld hoe klachten binnen onze zorgorganisatie behandeld worden, naar de richtlijnen van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz). Als iemand niet tevreden is kan een klacht ingediend worden bij de betreffende zorgverlener, de klachtenfunctionaris of een externe geschillencommissie. In 2022 zijn er geen klachten ingediend.

4.6 Thema Medewerkerssamenstelling

In de Zwarte Racker vindt zorg- en dienstverlening plaats door een team van gekwalificeerde en deskundige medewerkers. Dit team omvat zorginhoudelijke, welzijns- en huishoudelijke functies. Er wordt uitgegaan van een 24-uursbezetting afgestemd op de specifieke behoefte van de zorgvragers die zijn opgenomen in het woonzorgcentrum. Dagelijks zijn er altijd 3 medewerkers aanwezig: een verzorgende, een helpende en een huiskamermedewerker. Tijdens intensieve zorgmomenten zijn er minimaal 2 zorgverleners beschikbaar. Ook is er tijdens iedere dagdienst aandacht voor zingeving en zinvolle dagbesteding.

Een verpleegkundige, niveau 4, is beschikbaar via inhuurafspraken met een vrijgevestigde verpleegkundige. Daarmee heeft de Zwarte Racker geborgd dat er een beroep kan worden gedaan op een BIG geregistreerde verpleegkundige die snel ter plaatse kan zijn.

Met de lokale huisartsen zijn afspraken gemaakt over huisbezoek bij cliënten en de POH'er komt langs voor bepaalde onderzoeken.

Er is veel direct contact met de huisartsen. Ieder half jaar worden bewoners besproken wanneer er zich geen bijzonderheden hebben voorgedaan. Er zijn binnen het team duidelijke afspraken gemaakt rondom het beleid huisarts inschakelen. Aanvragen MDO's verlopen altijd middels de verpleegkundige en bij twijfel wel of geen huisarts wordt dit altijd eerst met de verpleegkundige besproken. Het contact met de huisartsen is de afgelopen jaren positief veranderd. Door de gemaakte afspraken wordt er niet meer onnodig een beroep op hen gedaan. Bij de MDO's wordt ook de familie/mantelzorger betrokken.

De Zwarte Racker heeft afspraken gemaakt met een diëtiste die op huisbezoek kan komen om positief eetgedrag bij (enkele) bewoners te stimuleren. Ook komen de fysiotherapeut en pedicure langs voor behandeling van bewoners.

1. We gaan opnieuw de mogelijkheden bekijken van het meelopen bij collega-organisaties.

Er is contact geweest over de uitwisseling van medewerkers over en weer met collega-instellingen, De Bremhoeve, De Zorgvilla en Verzorgd wonen in Exloo.

2. Er zijn periodieke gesprekken waarin competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde komen; deze zullen gedurende het jaar plaatsvinden.

De gesprekken gaan over het functioneren en mogelijke verbeterpunten. Ook is gevraagd naar de toekomstwensen van de medewerker en de verbeterpunten van de Zwarte Racker.

3. Er zal een scholingsplan worden gemaakt op basis van de behoefte en noodzaak.

Het scholingsbudget is gebruikt voor de cursus “U woont nu hier”. Hierdoor zijn individuele wensen ten aanzien van ontwikkeling en opleidingen doorgeschoven naar 2023.

4. Medewerkers worden gestimuleerd om klinische lessen voor te bereiden en te organiseren.

Door het drukke programma van de cursus “U woont nu hier” gebeurt dit mondjesmaat; alleen bij noodzakelijke vragen uit de zorg.

Er zijn drie klinische lessen geweest; katheterzorg, wondverzorging en insuline spuiten. Tevens zijn de medewerkers bekwaam en bevoegd gemaakt voor deze handelingen; dit is gedaan door de verpleegkundige.

5. Het volgen van e-learnings zal worden gestimuleerd.

Het volgen van e-learnings wordt nog steeds gestimuleerd, maar omdat de cursus “U woont nu hier” een vrij intensief programma is, worden er momenteel weinig e-learnings gevolgd.

De medewerkers hebben een til- en valcursus gevolgd. BHV is weer getraind en iedereen heeft een reanimatiecursus gehad. Eén helpende is met de opleiding VIG begonnen.

Medewerker coronabaan heeft een cursus ADL in de zorg gedaan om uit te vinden of ze verder wil in de zorg.

Medewerkers hebben verschillende e-learnings gedaan; *fysiek gezond werken, écht contact maken; decubitus en transfers mondzorg.*

Iedereen is aanwezig geweest bij een informatiebijeenkomst door onze kwaliteitsmedewerker over de Wet zorg en dwang. (zie ook 4.4.7).

6. Het medewerkers tevredenheidsonderzoek is klaar en wordt uitgezet in februari 2022.

Het medewerkers tevredenheidsonderzoek is uitgezet en door 95 % van de medewerkers ingevuld.

De meeste verbeterpunten die hier uit kwamen gingen over de communicatie. Hierin hebben we stappen gezet door onder andere het ONS medewerkersportaal te gebruiken voor algemene communicatie. We hebben een cursus feedback gedaan.

Naar aanleiding van opmerkingen over de inrichting en akoestiek van de huiskamers is er zonwering aangeschaft en is een plafond in de huiskamer akoestisch verbeterd.



Vogels spotten in de tuin

Daarnaast is er een werkgroep gevormd die aanbevelingen heeft gedaan voor het huiselijker maken van de huiskamer. Deze aanbevelingen zijn nog niet uitgevoerd.

7. Alle medewerkers hebben het lidmaatschap van V&VN aangeboden gekregen en hebben toegang tot het Kwaliteitsregister van V&V.

Het doel is alle medewerkers te stimuleren aan de actuele vakbekwaamheidseisen te voldoen. De verzorgenden kunnen door het behalen van de accreditatiepunten voldoen aan de beroepsnorm. Iedere medewerker krijgt een eigen portfolio waarin de gevolgde e-learnings geregistreerd worden.

8. Voor de medewerkers wordt een bijeenkomst georganiseerd waarin de Wet Zorg en Dwang wordt toegelicht.

In 2022 hebben we alle medewerkers en vrijwilligers nader geïnformeerd over deze wet. Onze kwaliteitsmedewerker heeft o.a. een voorlichtingsavond gegeven. Medewerkers mogen aanvullende e-learnings volgen over de Wzd. Dit onderwerp blijft onder de aandacht en zal via terugkoppelingen in de vergaderingen besproken blijven.

9. Scholing voor medewerkers die werken met voedselveiligheid (HACCP).

In 2022 is er een workshop gegeven door een kok die kookt voor instellingen. De medewerkers hebben geleerd dat de wijze van koken binnen Zwarte Racker goed is; de twijfels zijn weggenomen. We koken vers en met niet teveel zout.

10. Voor de huiskamermedewerkers en helpenden wordt een training gegeven met als thema "Wat is belangrijk bij koken in de zorg"?

Er is een kok langs geweest die kookt voor instellingen en die heeft laten zien wat belangrijk is bij koken in de zorg (zie ook 4.6.9).

11. Viggers gaan van elkaar leren door een aantal keer samen te werken tijdens halve diensten.

Viggers hebben samen halve diensten gedraaid; dit blijven we doen. Het samenwerken houdt in dat ze zien hoe anderen werken in de zorg. Ze kunnen leren van elkaar en met elkaar sparren. Ze leren dat er meerdere mogelijkheden zijn om het werk te doen en dat ze verschillend zijn, maar dat dat geen probleem hoeft te zijn. Er zijn verschillende manieren om zorg te verlenen. Ze leren ook dat wat bij de ene bewoner goed werkt, bij de andere niet zo hoeft te zijn. Samenwerken betekent dat er 2 Viggers tegelijkertijd een dienst uitvoeren, maar dat één van de twee in de functie van 'helpende' werkzaam is.

12. De medewerkers krijgen een cursus til- en valpreventie.

Begin 2022 hebben alle medewerkers een cursus til- en valpreventie gevolgd.

Medewerkers

Bij de start van 2022 waren er 34 medewerkers in dienst. Gedurende dit verslagjaar zijn er 2 medewerkers uit dienst gegaan en is er 1 medewerker in dienst gekomen.

Scholing

Om goede zorg te kunnen bieden is het belangrijk dat medewerkers goed gekwalificeerd zijn maar ook dat ze hun kennis en vaardigheden actueel houden en verder ontwikkelen. Zwarte Racker biedt jaarlijks aan meerdere BOL- en BBL-studenten een leerplek binnen het woonzorgcentrum. Voor het vervullen van stageplekken werkt Zwarte Racker samen met verschillende scholen en opleidingen in de regio.

Ook voor medewerkers in dienstverband is het mogelijk een opleiding te volgen; er is een jaarlijks budget voor deskundigheidsbevordering voor het gehele team.

Alle verzorgende en verpleegkundige medewerkers worden, zodra ze in dienst komen, ingeschreven bij het V&VN register, de beroepsvereniging voor Verpleegkundigen en Verzorgenden in Nederland. Hiermee hebben ze ook recht op toegang tot het Kwaliteitsregister Verpleegkundigen en Verzorgenden (Kwaliteitsregister V&V), waarin de kwaliteit, bijscholing en actuele deskundigheid van de medewerkers wordt geregistreerd.

Daarnaast zijn de Viggers geschoold in het gebruik van ONS/Nedap en het maken van zorgleefplannen.

In 2022 liepen 6 mensen stage bij Zwarte Racker en werden door medewerkers e-learnings en trainingen voor verschillende onderwerpen gevolgd.

De medewerkers hebben een til- en valcursus gevolgd. BHV is weer getraind en iedereen heeft een reanimatiecursus gehad. Eén helpende is met de opleiding tot VIG begonnen.

Een medewerker die een coronabaan vervulde heeft een cursus ADL in de zorg gedaan om uit te zoeken of ze verder wil in de zorg.

Medewerkers hebben verschillende e-learnings gedaan; *fysiek gezond werken, écht contact maken; decubitus en transfers mondzorg.*

Iedereen is aanwezig geweest bij een informatiebijeenkomst door onze kwaliteitsmedewerker over de Wet zorg en dwang.

4.7 Thema Gebruik van hulpbronnen

Zwarte Racker is met de start in januari 2020 een vrij nieuwe organisatie en voortdurend bezig met het verbeteren van het administratieve proces. Ook in 2022 is er veel tijd en energie gestoken in het op orde brengen van de administratieve taken, de werkprocessen en protocollen. Het maken van afspraken omtrent de ondersteunende taken van de administratie is belangrijk om transparantie en efficiëntie in het proces te behouden. De basis is op orde, maar er wordt continue gewerkt aan verbetering.

Voor het digitaal verwerken van gegevens maken we gebruik van het Elektronisch Cliëntendossier (ECD) van ONS/Nedap. Alle zorgmedewerkers die hierin rapporteren en zorgleefplannen maken, zijn hiervoor geschoold. De Zwarte Racker maakt gebruik van Sensara Care en GPS-trackers. Sensara Care is in alle appartementen geïnstalleerd. Hiervoor hebben de cliënten toestemming gegeven.



Op de duofiets

1. Het gebruik van het Wzd formulier in ONS

We gebruiken het Wzd-formulier niet omdat het tot nu toe niet van toepassing is geweest.

Wel vullen we in ONS een MIC-formulier in. MIC staat voor melding incident.

Hierin worden de meldingen gemaakt van valincidenten, medicatiefouten en incidenten m.b.t. ongewenst gedrag.

2. We gaan bekijken of we de mogelijkheden van Sensara kunnen uitbreiden en waar nodig gaan we scholing inzetten.

Sensara is uitgebreid met beveiliging op de deuren; dit in het kader van preventie. Personeel wordt gewaarschuwd als de betreffende bewoner het pand verlaat. Dit geldt alleen voor een individuele bewoner waarbij de veiligheid in het geding komt. Er moet in dat geval akkoord gegeven worden door de bewoner en indien deze dat niet kan door de familie. Als de bewoner dit niet wil en het wordt wel nodig geacht, dan moet het stappenplan gevolgd worden en moeten de afspraken en evaluaties vastgelegd worden in ONS

3. We gaan de medicatie-app van ONS Nedap aanschaffen.

We hebben de medicatie-app van ONS Nedap inmiddels aangeschaft. Het voordeel is dat medicatie hiermee digitaal afgetekend kan worden en afgestemd wordt met de apotheek. Hiermee hopen we het risico op medicatiefouten te voorkomen of sterk te verminderen. (zie ook 4.3.7)

4.8 Thema Gebruik van informatie

Actief gebruik maken van alle bronnen van informatie heeft tot doel de inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen, alsook het bieden van informatie aan cliënten en hun naasten opdat zij er gebruik van kunnen

maken. We maken gebruik van de informatie van: Actiz, Zorgkantoor Zilveren Kruis, V&VN, Kennisplein, Zorgplein Noord, RIVM.

In 2022 zijn cliënten en mantelzorgers regelmatig per mail of per nieuwsbrief geïnformeerd over ontwikkelingen in het woonzorgcentrum. In 2022 zijn er geen familiebijeenkomsten gehouden in verband met corona. Er is twee keer een bijeenkomst georganiseerd, maar beide keren was corona de oorzaak dat de bijeenkomsten geen doorgang konden vinden.

Alle informatie die van belang is wordt vastgelegd. Alles wordt bewaard in een Cloud. Nog niet alle medewerkers hebben toegang tot de Cloud. We zijn op dit moment bezig om een nieuwe inrichting van de cloud te ontwikkelen. De zorginhoudelijke documenten zoals protocollen en werkafspraken zijn tot die tijd in ONS/Nedap ondergebracht. Daarnaast zijn de algemene zorgprotocollen in te zien via ons abonnement bij Vilans.

Overleg- en communicatiestructuur

Het bestuur overlegt ongeveer 4 keer per maand. Daarnaast vindt er 1 keer per maand een totaal teamoverleg plaats, 1 keer per maand een zorgteamoverleg en 1 keer per maand een overleg van huiskamermedewerkers met facilitaire medewerkers.

De cliëntenraad vergadert 1 keer per kwartaal en daarbij ook regelmatig met de bestuurder. Ook vergadert de cliëntenraad minimaal één keer en bij voorkeur meerdere keren per jaar met de Raad van Toezicht.

De RvT vergadert 1 keer per kwartaal.

Van alle overleggen worden verslagen gemaakt waarin de afspraken worden vastgelegd.

De mantelzorgers worden regelmatig per mail op de hoogte gebracht van de ontwikkelingen binnen het woonzorgcentrum. Daarin vertellen we nieuwtjes over bijvoorbeeld de ontwikkelingen in de tuin, het activiteitenprogramma en doen we verslag van de feestdagen. Op die manier proberen we hen te betrekken bij alles wat er binnen Zwarte Racker gebeurt.

Daarnaast worden er informatie, nieuwtjes en foto's gedeeld op onze facebookpagina en website van Zwarte Racker.

Clëntervaringsonderzoek is uitgevoerd in 2021

In december 2021 hebben wij een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder onze bewoners om inzicht te krijgen in verschillende aspecten van onze zorg- en dienstverlening. Zie ook 4.5.4..



Beweegtoestellen speciaal voor ouderen

Indicatoren IGJ

5.1 Kwaliteitsindicatoren Basisveiligheid

Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking: Percentage cliënten op de afdeling waarbij vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen zijn toegepast

Op de afdeling zijn er tijdens de afgelopen 30 dagen bij al onze 15 bewoners geen middelen en maatregelen rond vrijheid toegepast.

Continentie: Percentage cliënten op de afdeling waarbij een plan voor zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het zorgdossier

Bij alle 15 cliënten is er een plan voor zorg rondom de toiletgang aanwezig in het zorgdossier.

Er zijn afspraken vastgelegd over:

- Manieren waarop cliënt ondersteund kan worden om de toiletgang zoveel mogelijk zelfstandig uit te (blijven) voeren
- Benodigde hulp bij toiletgang
- Passend gebruik van incontinentiematerialen

Advance Care Planning:

Gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde zijn bij alle 15 cliënten vastgelegd.

Het gaat hierbij om afspraken m.b.t.:

- Wel of niet reanimeren
- Wel of niet starten of stoppen met levensverlengende behandelingen, zoals antibiotica, bloedproducten en preventieve medicatie
- Wel of geen ziekenhuisopname

Medicatieveiligheid

Er zijn 15 meldingen gedaan van medicatiefouten. (Zie ook 4.3.5) Drie keer per jaar worden de MIC-meldingen in de teambespreking behandeld. Daarna worden de meldingen geëvalueerd in de MIC-commissie; dit kan leiden tot aanpassingen van zorg en preventieve handelingen waar nodig.

We hebben de medicatie-app van ONS Nedap inmiddels aangeschaft. Het voordeel is dat medicatie hiermee digitaal afgetekend kan worden en afgestemd wordt met de apotheek. Hiermee hopen we het risico op medicatiefouten te voorkomen of sterk te verminderen.

Daarnaast hebben we, om medicatiefouten te voorkomen een digitaal aftekensysteem aangeschaft, zodat het eerder opvalt als medicijnen niet afgegeven zijn. Tevens hebben we in het team de afspraak gemaakt dat de medicijn inname gecontroleerd wordt.

Aandacht voor eten en drinken

Voedselvoorkeuren zijn met alle 15 cliënten en/of familie besproken en vastgelegd in het zorgdossier. Hierbij gaat het om:

- Voorkeuren voor bepaald eten en drinken
- Gewenste hulp bij eten en drinken



Vrijwilliger in de tuin