

Kwaliteitsverslag 2022

Wonen en Behandeling

Santé Partners



samen sterk

Santé Partners

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
1.1. Ruimte voor eigen keuzes	5
2. Wonen en Welzijn	7
2.1. Een plezierige dag	7
2.2. Vrijheidsverruiming voor bewoners met dementie	8
2.3. Domeinoverstijgend werken	10
3. Veilige zorg en ondersteuning	11
3.1. Gebruik van bronnen	11
4. De lerende organisatie	13
4.1. Scholing van medewerkers	13
4.2. Deelname lerend netwerk	14
5. De organisatie van zorg	15
5.1. Leiderschap	15
5.2. Transparantie en verantwoording	17
5.3. Personeelssamenstelling	17
5.4. Hulpbronnen, omgeving en context	19
5.5. Gebruik van informatie	20

Inleiding

Wij doen er alles aan om mensen zo te ondersteunen dat zij in hun eigen omgeving een zo goed mogelijk leven kunnen leiden. Een leven zoals zij dat voor ogen hebben, binnen de mogelijkheden die er zijn en gedurende alle fasen in het leven. Wij bieden ondersteuning en zorg als dat nodig is en sturen op maximale regie door de cliënt en zijn omgeving. We kijken daarbij met open en brede blik naar wat écht nodig is, van preventie tot welzijn, ondersteuning en gespecialiseerde zorg tot aan wonen in een van onze woonvormen. Wij proberen zwaardere of intensievere ondersteuning en zorg te voorkomen, uit te stellen of af te bouwen. Dit doen we door mensen te laten zien en ervaren wat ze zelf en samen met hun omgeving kunnen. We helpen hen hierbij en oefenen samen waar dit nodig is. Zo kunnen we zoveel mogelijk mensen helpen en dragen we bij aan het toegankelijk en betaalbaar houden van ondersteuning en zorg.

Onze kernwaarden

Iedereen is uniek in zijn of haar situatie. Dus onze oplossing ook. We geloven dat mensen het meest gelukkig zijn als ze zich zelfstandig kunnen redden. Niemand is graag afhankelijk van anderen. Vanuit onze deskundigheid en ervaring denken we mee en bieden ondersteuning. Wij leveren zorg en ondersteuning vanuit *drie kernwaarden*:

Zelfstandigheid en het behoud van regie vinden wij heel belangrijk en waardevol. We nemen dan ook niet alles uit handen, maar geloven sterk in gedeelde verantwoordelijkheid. We maken mensen bewust van wat zij zelf kunnen doen en rekenen daarin op hen. Ook gaan we in gesprek met familie en verwanten over welke rol zij willen en kunnen blijven spelen in het leven van hun naaste. Aanvullend daarop nemen we de verantwoordelijkheid om er voor te zorgen dat we samen tot een totaal van passende zorg en ondersteuning komen. Immers **'Samen Sterk'**.



Dit kwaliteitsverslag Wonen en Behandeling

In dit kwaliteitsverslag kijken we terug op het jaar 2022. We vergelijken waar we aan het einde van dit jaar staan met de doelen die we ons vooraf aan dit jaar gesteld hebben, in het kwaliteitsplan 2022. Zo houden we onszelf scherp als het gaat om continu leren en ontwikkelen. Gedurende het jaar volgen we de voortgang op de gestelde doelen via trimesterrapportage en trimestergesprekken. Het terugkijken op wat we in 2022 bereikt hebben deden we met een afvaardiging van onze medewerkers uit onze verschillende woonvormen en een vertegenwoordiging van onze familieraden. De uitkomsten uit zowel ingevulde vragenlijsten als gesprekken waren input voor dit verslag. Via onze Raad van Bestuur is het Kwaliteitsverslag en de uitkomsten hieruit besproken met onze Centrale Cliëntenraad. We mogen terugkijken op een enerverend, mooi en leerzaam jaar.

In dit kwaliteitsverslag richten we ons in eerste instantie op de locaties waar wij verpleeghuiszorg leveren, conform het Kwaliteitskader. Maar ook nemen we hier een ontwikkelbeeld van onze Woonzorglocaties in mee. Hier werken we eveneens structureel aan het verbeteren van onze kwaliteit.

Onze locaties

Verpleeghuiszorg (Kleinschalig Wonen – KSW)

- ❖ KSW De Bloementuin in Geldermalsen: 32 cliënten
- ❖ KSW De Eigenwaard in Rossum: 30 cliënten
- ❖ KSW De Elisabeth-hof in Culemborg: 32 cliënten
- ❖ KSW Het Kulturhus in Lienden: 31 cliënten
- ❖ De Vier Gravinnen (Westlede) in Tiel intramuraal: 68 cliënten

Woonlocaties met een plus:

- ❖ De Vier Gravinnen (Westlede) in Tiel extramuraal: 24 cliënten
- ❖ Isabelle in Culemborg: 31 cliënten (feitelijk 26 cliënten in Isabelle en 4 in Françoise) – voornamelijk Zvw, Wmo en enige Wlz thuis
- ❖ De Vaste Burcht in Rossum: 52 cliënten - voornamelijk Zvw, Wmo en enige Wlz thuis

Zorgprofiel per leeftijd verpleeghuiszorg

Onderstaande tabel laat zien wat in verpleeghuiszorg (vier kleinschalige woonvormen en intramurale zorg in De Vier Gravinnen) de verdeling in aantallen cliënten per zorgprofiel in heel 2022 was. Een zorgprofiel beschrijft de ondersteuning of zorg, die een cliënt nodig heeft. Het Centrum Indicatiestelling Zorg bepaalt welk zorgprofiel toegekend wordt op basis van de ingediende zorgaanvraag. Er zijn zeven zorgprofielen voor wonen (en behandeling), zie tabel. Hoe hoger het cijfer van het zorgprofiel, hoe meer zorg er nodig is.

Deze cijfers betreffen

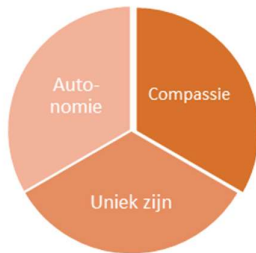
- Kalenderjaar 2022
- Het hoogste zorgprofiel, in die gevallen dat een cliënt een wijziging heeft gehad in dat jaar

	VPT 4VV (excl. BH incl. DB)	VPT 5VV (excl. BH incl. DB)	VPT 6VV (excl. BH incl. DB)	ZZP 3VV (excl. BH incl. DB)	ZZP 4VV (excl. BH incl. DB)	ZZP 5VV (excl. BH incl. DB)	ZZP 5VV (incl. BH incl. DB)	ZZP 6VV (excl. BH incl. DB)	ZZP 7VV (incl. BH incl. DB)	ZZP 10VV (incl. BH incl. DB)	ZZP GGZ Wonen 2 modulair incl. DB	Totaal
<65						1	1					2
65-70	1					1	4		2	1		9
71-75	1		2		2	1	6		3	2	1	18
76-80	1	1	2		3	3	24	1	4	3		42
81-85	7	1	3		2	1	33	2	5	2		56
86-90	4	2	3		3	4	31	3	9	1		60
91-95	4	1	3	2	6	8	22	4	6	2		58
96-100			1			5	3		1	3		13
>100							1					1
Totaal	18	5	14	2	16	24	125	10	30	14	1	259

In 2021 hebben wij deze cijfers op peildatum 30/9 gepresenteerd. Het totaal aantal 2021 was toen **196**, het totaal aantal op dezelfde peildatum een jaar later (30-09-2022) betreft **198**. Wij geven echter de voorkeur aan een heel jaarbeeld, zoals hierboven gepresenteerd. Een vergelijking met vorig jaar is daarom niet goed mogelijk.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

1.1 Ruimte voor eigen keuzes



Als mensen niet langer in hun eigen huis kunnen blijven wonen, bieden wij ze graag een plek zoals thuis. Dit betekent dat we oog en oor hebben voor iemands levensverhaal en ruimte bieden aan iemands gewoontes en vertrouwde spullen. Al voor en tijdens het inhuizen besteden we hier aandacht aan samen met de familie. Gedurende de dag en nacht proberen we zo goed mogelijk af te stemmen op iemands gevoel en behoefte op dat moment. Dit is een continu proces waar we ook in 2022 aan gewerkt hebben. We proberen steeds stappen voorwaarts te maken als het gaat om het faciliteren van iemands keuze en voorkeuren en het nog beter leren kennen van onze bewoners.

'Bloemen bloeien waar ze ruimte krijgen, mensen ook'

Aansluiten bij wat de bewoner wil

Zowel onze medewerkers als de familieleden beamen dat we hier binnen Santé Partners op diverse manieren actief mee bezig zijn. Wil iemand graag minder vaak, of liever in de middag, gedoucht worden dan bewegen we daarin mee. We nodigen bewoners graag uit om zelf de was te vouwen, zelf de broodmaaltijd klaar te maken, spelletjes te spelen of bijvoorbeeld samen muziek te maken. Maar als een bewoner graag in zijn appartement blijft, is dat ook prima. Een bewoner gaf aan niet gestoord te willen worden tijdens de kerkdienst op tv. Hier houden we rekening mee. Onze medewerkers constateren zelf dat ze elkaar nog meer scherp kunnen houden op het niet overnemen van handelingen en meer ideeën kunnen uitwisselen. Zo kunnen we nog beter

opletten dat een bewoner zelf zijn eten opschept, we kunnen iemand meer laten kiezen waar hij of zij wil zitten tijdens het eten, of hoe iemand de tafel wil dekken. We kunnen meer mogelijkheden zoeken om met de bewoners die dat willen naar buiten te gaan.

Zorgpad Stervensfase

Om onze bewoners en hun familieleden zo goed mogelijk te begeleiden in de laatste levensfase hebben we in 2022 het Zorgpad Stervensfase ingevoerd. Medewerkers van het 't Kulturhus, Elisabeth-hof, de Eigenwaard en de Bloementuin geven aan dat dit inmiddels al een vertrouwde werkwijze is geworden. Binnen de verpleeghuiszorg in De Vier Gravinnen hebben de taakhouders nog wat meer tijd nodig om deze werkwijze vertrouwd te maken binnen hun teams. Op de locaties waar men al vertrouwd is met het Zorgpad Stervensfase wordt dit als een hele prettige werkwijze ervaren. Aan de hand van de klinimetrie-vragenlijst komen alle belangrijke vragen aan bod, waardoor er snel een goed inzicht is van de algehele situatie van de bewoner en stimuleert het medewerkers direct te gaan handelen als een bewoner niet comfortabel is. De werkwijze helpt om ook met de familie het goede gesprek te voeren en hen te ondersteunen bij wat de bewoner en familie belangrijk vindt in deze laatste fase van het leven. De familie ondersteunen we ook met een 'Waakmand'. In deze mand zitten diverse spullen en informatie om deze fase voor de familie zo aangenaam mogelijk te maken (bijv. met kaarsen, massageolie, speakertje om muziek te luisteren, Toon Hermans-boekjes, doosje tissues, nekkussen, notitieboekje). Er zijn nog ideeën voor aanvullingen.

'Leven doe je op je eigen manier, sterven ook'

Familieleden spreken regelmatig hun waardering uit voor deze werkwijze en de warme ondersteuning die zij ervaren. Dit wordt bevestigd door de familieraadsleden. Wel geven enkele familieleden aan dat het fijn is soms al

eerder informatie over de laatste levensfase te hebben en dat niet voor alle familieleden duidelijk is waar deze is te vinden. Zoals informatie over het opbaren of het leegruimen van een appartement na overlijden. Wel ervaren de familieleden dat hen niets in de weg staat om hun EVV'er hiernaar te vragen.

Het gesprek dat we hadden heeft ons ook doen beseffen dat we via de taakhouders meer ervaringen en kennis kunnen uitwisselen tussen de locaties. Dit pakken we in 2023 verder op, voor meer thema's dan enkel het Zorgpad Stervensfase.

Scholing Reablement

Binnen Santé Partners wordt een organisatiebreed programma voor 'Reablement' ontwikkeld (2023 – 2025). Binnen Wonen en Behandeling is op dit thema daarom een pas op de plaats gemaakt en gaan we straks mee in het organisatiebrede ontwikkelplan.



2. Wonen en Welzijn

2.1 Een plezierige dag

Het is belangrijk te beseffen dat het invulling geven aan welzijn een breed scala aan vormen kan aannemen. Zoals een van de medewerkers aangaf, ook een gesprekje van vijf minuten met een bewoner één op één, of even rustig naast iemand zitten en haar hand vast houden, draagt belangrijk bij aan het welzijn van onze bewoners. Het hoeft niet altijd te gaan om 'grote activiteiten'. Bewoners van onze kleinschalige woonvormen hebben hierin andere behoeften en mogelijkheden dan bewoners van onze geclusterde woonvormen. Wat zowel medewerkers als bewoners en familieleden aangeven is dat diversiteit heel fijn is, diversiteit in soorten activiteiten, maar ook diversiteit in groepsomvang: grote groep, klein groepje, met een familielid of individueel. De bewoners van De Vier Gravinnen geven aan dat de centrale hal wellicht nog wat beter benut kan worden voor activiteiten en ontmoeting, hiermee kunnen we eenzaamheid tegengaan en bijdragen aan een zinvolle dag. Ook geven vertegenwoordigers van bewoners aan dat mogelijkheden voor een activiteit na het eten ook prettig zijn. Een spelletje spelen, of samen tv kijken worden genoemd. Onze medewerkers welzijn nemen deze input mee bij het maken van hun activiteitenprogramma's.

Tips collega's

Op de vraag welke tips medewerkers hebben voor hun collega's die helpen bij een plezierige dag voor bewoners komen er gevarieerde tips binnen. We noemen er hier een paar:

- Begin bij bewoners in kleinschalige woonvormen met het verkrijgen van vertrouwen, dat helpt de hele dag door.
- Voorkom conflicten door de bewoner te vragen wat hij wil en ga mee in zijn beleving en speel in op non-verbale situaties
- Bewoners nog meer betrekken bij alledaagse dingen
- Niet onderling overleggen, maar met de bewoner zelf
- Rust creëren, ook tijdens drukke momenten. Als je zelf rust uitstraalt wordt dat door bewoners als plezierig ervaren
- Ook één op één aandacht geven aan bewoners die in hun eigen appartement blijven omdat zij een activiteit niet leuk of te druk vinden.
- Kijk bij het veranderen van de samenstelling van de groep steeds opnieuw naar de 'gebruiken in de huiskamer' en pas deze aan op de nieuwe dynamiek en nieuwe behoefte. Pas op dat bijvoorbeeld de koffie- en eetmomenten en het aanbieden van activiteiten geen gewoonte worden

Gelukkig zijn is genieten van wat je hebt en geloven in wat nog kan

Medewerkers welzijn

In 2022 zijn we bezig geweest om in de naweeën van corona de welzijnsactiviteiten weer goed op te starten. Daarbij hadden we ook een verbeterambitie. Om hier meer invulling aan te geven is er in de geclusterde woonvormen Isabelle en De Vaste Burcht een medewerker welzijn gestart. We merkten hier al direct het effect van. Er waren meer activiteiten voor bewoners en vrijwilligers voelend zich beter gehoord en gezien. Ook heeft een van de locatiemanagers samen met de welzijnsmedewerker gewerkt aan een verbeterplan voor het werven en begeleiden van vrijwilligers. Na instemming van het locatiemanagement is gestart met het uitvoeren van de verbeteractiviteiten. Inmiddels zijn een eenduidige checklist voor een kennismakingsgesprek en een informatiemap voor vrijwilligers

gerealiseerd. Ook is de administratie rondom aanmelding en afmelding van vrijwilligers geoptimaliseerd.

Verbeteren familieparticipatie

In toenemende mate hebben we de ondersteuning nodig van familieleden bij het realiseren van een fijne dag en de benodigde zorg. Met de toenemende zorgvraag en afnemende capaciteit kunnen we daar niet omheen. Het nemen van verantwoordelijkheid is een van onze kernwaarden. Dit geldt niet alleen voor onze professionals, maar ook voor de mantelzorgers. Daarover moeten we meer met elkaar in gesprek en dit vraagt ook vaardigheden van onze medewerkers over hoe dit gesprek aan te gaan. Als organisatie moeten we de inzet van familieleden goed faciliteren om te zorgen dat familieleden zich hiertoe ook uitgenodigd en zich hierbij prettig voelen. Wij kunnen weliswaar actieve betrokkenheid verwachten van familieleden, maar familieleden hebben recht op erkenning van deze rol en op de hiervoor benodigde informatie en ondersteuning. Bij ons ligt de uitdaging om diverse vormen van ondersteuning in inzet op verschillende momenten mogelijk te maken. En ook om familie beter uit te leggen waarmee ze kunnen participeren zoals hulp bij ADL, bij het naar bed brengen, het ondersteunen bij eetmomenten en bij diverse activiteiten voor het eigen familielid, maar ook voor een groepje bewoners.

Na corona konden er in 2022 ook weer familieavonden georganiseerd worden. Het reilen en zeilen op de locatie werd besproken en zijn er verschillende thema's behandeld zoals 'dementie en onbegrepen gedrag', op de Elisabeth-hof is gesproken over hoe het is als je naaste daar komt wonen, wie er voor jou zorgt als partner/mantelzorger en of je je betrokken voelt in de Elisabeth-hof. Daar waar er op de Eigenwaard en binnen de Vaste Burcht even geen familie en bewonersraad was, is deze in 2022 weer opgestart. Door overlijden van bewoners wisselt een familieraad nogal eens. Het is niet altijd eenvoudig om familieleden te vinden die een rol willen innemen in de familieraad van de locatie.

In 2022 heeft een werkgroep een verkenning gedaan naar familieparticipatie en zijn verbeterpunten in beeld gebracht. Op basis hiervan is een visie op familieparticipatie uitgewerkt. In 2023 vervolgen we dit traject en vertaalt de werkgroep deze visie naar een verbeterplan en naar goed werkbare protocollen.

2.2 Vrijheidsverruiming voor bewoners met dementie

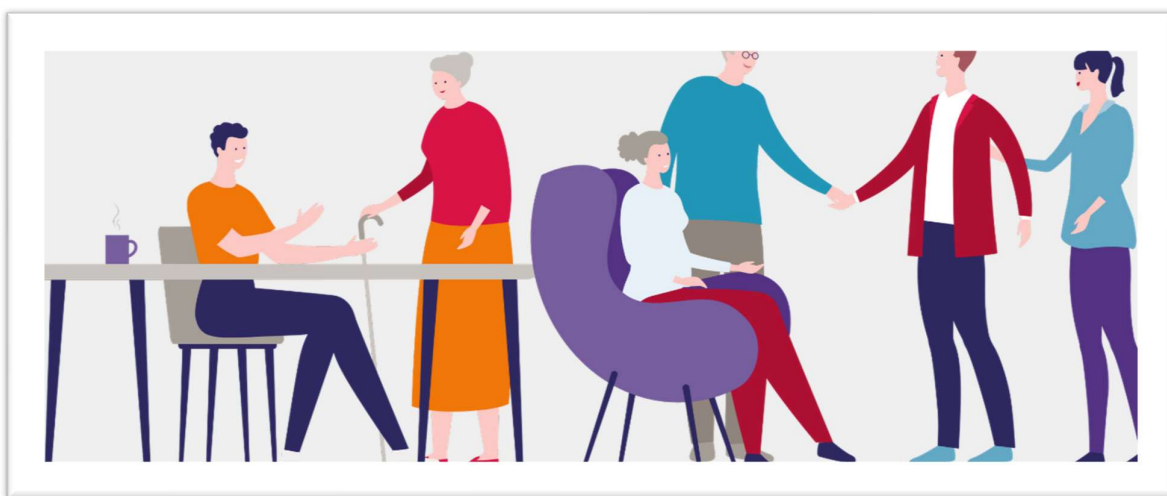
Inzet alternatieven ter voorkoming van onvrijwilliger zorg

Binnen Wonen en Behandeling zijn alle medewerkers van de kleinschalige woonvormen Wzd-gechoold. In november 2022 zijn ook onze nieuwe medewerkers geschoold. We werkten afgelopen jaar aan het steeds beter vinden van alternatieven voor onvrijwillige zorg. Door goede samenwerking onderling en met het ondersteuningsteam, maar ook door hier beter aandacht aan te besteden tijdens gedragsvisites zien we dat medewerkers hierin steeds vindingrijker worden. De teams ervaren het als erg leerzaam en waardevol om betrokken te worden bij deze gedragsvisites. Belangrijk is om eerst lichamelijke oorzaken uit te sluiten. Vervolgens worden verschillende stappen doorlopen gericht op afleiding, andere bejegening en wordt de interactie binnen de woongroep bekeken. We maken in overleg een behandelplan en spreken af hoe we dagstructuur aanbieden aan betreffende bewoner. Vervolgens wordt steeds weer geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Vanuit het recht dat mensen hebben op leven, vrijheid en veiligheid alsmede vanuit de Wzd willen we de deuren van onze kleinschalige woonvormen voor iedereen open hebben, tenzij... Nu zijn deze gesloten tenzij... Dit traject heeft door de hoeveelheid ontwikkelingen binnen Santé Partners (en binnen het bedrijfsonderdeel Wonen en Behandeling) en het hoge verzuim vertraging opgelopen. In 2023

wordt dit weer opgestart met onder andere twee klankbordsessies met medewerkers en leden van familieraden, een nulmeting op de huidige bewoners en een pilot op een van onze kleinschalige woonvormen. Op basis van deze pilotervaringen wordt de implementatie op de andere drie kleinschalige woonvormen verder vormgegeven.

In paragraaf 5.5 vindt u meer informatie over de tweejaarlijkse analyses die wij op de inzet van onvrijwillige zorg uitvoeren.



2.3 Domeinoverstijgend werken

Pilot goed wonen in Culemborg

Deze pilot is in 2022 gestart in de wijk Parijsch in Culemborg waar ook onze woonvormen Isabelle (beschut wonen) en Elisabeth-hof (beschermd wonen) liggen. In 2022 is gestart met een stedelijke werkgroep van verschillende zorgpartijen, Kleurrijk Wonen en de gemeente. Eind 2022 is de voortgang geëvalueerd om tot nog concretere resultaten te komen. In 2023 krijgt dit een vervolg. Naast de stedelijke werkgroep heeft er een interne werkgroep 'Klantreis dementie' gelopen. Vanuit de uitgewerkte klantreis is de samenwerking tussen wonen en behandeling, de wijkverpleging en het sociaal domein versterkt. Zo is nieuw ontwikkeld dat er nu casuïstiekoverleg plaatsvindt met vertegenwoordigers vanuit deze drie domeinen. Daarnaast is de informatievoorziening voor mensen met dementie en hun naasten op de website verbeterd en is de warme overdracht verder aangescherpt. We houden elkaar nu goed op de hoogte van andere initiatieven in Culemborg op het gebied van dementie, zoals de dementievriendelijke stad. In 2023 komt deze interne werkgroep nog tweemaal bij elkaar om de gerealiseerde verbeteringen te blijven monitoren.

Vergroten aantal bewoners met een VPT

Naast dat we in 2022 bezig zijn geweest met pilots voor het leveren van zorg binnen een VPT bij cliënten die thuis (in de wijk) wonen zijn we ook bezig geweest om meer VPT-cliënten binnen de geclusterde woonvormen te krijgen. In 2022 hebben we een plaats met een VPT gerealiseerd, Onze doelstelling voor 2023 is een totaal van 12 VPT gefinancierde cliënten binnen de regio Rivierenland. Ook in onze andere regio's wordt het aantal VPT gefinancierde cliënten uitgebreid.



3. Veilige zorg en ondersteuning

Om veilige zorg en ondersteuning te kunnen garanderen is het essentieel dat wij in onze organisatie continu reflecteren en leren. Dit doen wij op verschillende manieren. Hieronder geven we meer inzicht over de vormen die wij hiervoor inzetten en de bronnen die wij hiervoor gebruiken.

3.1 Gebruik van bronnen

Diverse bronnen

Naast het meten van de cliënttevredenheid gebruiken we diverse bronnen om van te kunnen leren en verbeteren, zoals:

- Teams betrekken bij gedragsvisites
- Moreel beraad op aanvraag teams
- Multidisciplinaire overleggen met familieleden
- Nazorggesprekken met familieleden na overlijden van bewoner
- Interne audits
- Externe Prezo Audits
- Prisma-onderzoeken
- Verbeterregister, hierin volgen we de ontwikkelpunten uit de audits en prisma-onderzoeken
- Locatiebezoeken door VGZ
- Inzet van taakhouders en themacommissies kwaliteit op kwaliteitsthema's
- Ondersteuningsteam W&B bestaande uit een psychisch verpleegkundige, vier verpleegkundigen Geriatrie en Gerontologie en twee geestelijk verzorgenden

Audits Intern en Extern.

In 2022 hebben we op onze kleinschalige woonvormen een *drietal interne audits* uitgevoerd. Deze worden uitgevoerd door betreffende taakhouders. Zij toetsen onze werkwijze bij andere teams. Op basis van deze uitkomsten kunnen de teams gericht verbeteringen doorvoeren. Zo houden we elkaar scherp. In 2022 hebben we intern geaudit op: *Mondzorg, Hygiëne en Wzd.*

De audit op hygiëne was een onaangekondigde heraudit. De audit Wzd heeft plaatsgevonden op De Bloementuin en 't Kulturhus, nog niet op de Elisabeth-hof en De Eigenwaard. Punt van aandacht bij hygiëne op De Bloementuin is dat men niet zonder handschoenen met de vuile was over de gang moet lopen en bij mondzorg hadden niet alle medewerkers de e-learning of halfjaarlijkse scholing gedaan. Ook moet de wens en behoefte ten aanzien van mondzorg beter in het zorgplan worden vastgelegd. Bij 't Kulturhus was de mondzorg prima in orde, maar kan er nog beter gerapporteerd worden op uitgezette acties in het kader van de Wzd en was de terugkoppeling vanuit de Wzd-functionaris soms te laat waardoor niet doorgepakt kon worden. Inmiddels zijn de meeste aandachtspunten uit de audits al opgepakt en gerealiseerd. In 2023 voeren we interne audits uit op de thema's wondzorg, palliatieve zorg, ECD en familieparticipatie

Jaarlijks vinden er *externe audits* plaats. Wij gebruiken hiervoor de PREZO-audit omdat deze in onze ogen het meest aansluit bij onze visie. In 2022 zijn er PREZO-audits uitgevoerd bij: Elisabeth-hof, Isabelle (heraudit) en 't Kulturhus. Op alle drie de locaties zijn de certificaten glansrijk behaald. Met name is gekeken naar participatie, mentaal welbevinden, persoonsgerichte zorg en kwaliteit van medewerkers. Op alle drie de locaties was dit heel goed op orde. Elisabeth-hof en Isabelle hadden geen enkel aandachtspunt, 't Kulturhus maar één, namelijk het invoeren van Strategische Personeelsplanning. Dit liep in 2022 al wel als proef binnen Santé Partners, maar nog niet in 't Kulturhus. Dit volgt in 2023. De aandachtspunten uit de audits, maar ook uit locatiebezoeken en Prisma-onderzoeken nemen we op in ons Verbeterregister. Aan de hand hiervan volgen we onze verbeterstappen op deze onderdelen.

Locatiebezoeken door VGZ kwaliteitsexperts

In het afgelopen jaar zijn drie van onze locaties bezocht door de kwaliteitsexperts van VGZ Zorgkantoor.

- 't Kulturhus in Lienden op 6 juli 2022
- De Vier Gravinne in Tiel is bezocht op 20 oktober 2022
- Elisabeth-hof in Culemborg is bezocht op 29 november 2022

Tijdens deze bezoeken wordt bekeken hoe het kwaliteitsplan in de praktijk vorm krijgt, hoe medewerkers en bewoners hierin betrokken worden en hoe we samen kunnen leren en verbeteren. Uit de feedback die we hebben ontvangen leren we dat op al deze locaties de persoonsgerichte zorg goed zichtbaar is. De bewoners worden echt gekend en er wordt rekening gehouden met individuele behoeften. Ook wordt de kennis en hulp van het ondersteuningsteam (bestaande uit een psychiatisch verpleegkundige, geestelijk verzorger en verpleegkundige geriatrie/gerontologie) door de teams als zeer helpend ervaren, zeker bij toenemend onbegrepen gedrag. De kwaliteitsexperts geven ons ook een aantal verbeterpunten mee:

't Kulturhus: de familieraad moet sterker neergezet worden Dit was een nieuw samengestelde raad. Inmiddels is met de familieraad gesproken over de rol en het belang van deze raad en de wederzijdse

verwachtingen. Hierdoor is deze familieraad meer in zijn kracht gekomen.

De Vier Gravinne: ga meer met elkaar en met het management in gesprek over de zorgen en frustraties die er leven. In gesprek ontstaat er meer bewustzijn en begrip. Kijk meer naar prioritering in taken, wat moet nu en wat kan wachten tot later, spreek ook hier verwachtingen uit naar elkaar en naar andere disciplines. Kijk naar meer inzet van innovatie en technologie, binnen De Vier Gravinne is deze beperkt en standaard.

Elisabeth-hof: de relatie met MEDT-zorg vraagt verdere verbetering. De administratieve last wordt als hoog ervaren. Wellicht kan het coördinerende team WZD van Significant ondersteunen bij de vraagstukken over het inzetten leefcirkels en creëren van draagvlak bij familie en medewerkers.

Door de experts van VGZ krijgen we een aantal mooie voorbeelden aangereikt die we kunnen bekijken voor lering en inspiratie. De verbeterpunten uit deze feedback, worden in het eerder genoemde verbeterregister opgenomen. Per kwartaal wordt de voortgang wordt gevolgd. Vanuit het management wordt ook de Cliëntenraad hierover geïnformeerd.

4. De lerende organisatie

4.1 Scholing van medewerkers

Scholing divers

Jaarlijks wordt in de werkgroep Leren en Ontwikkelen van Wonen en Behandeling een plan met begroting gemaakt voor professionalisering en scholing van onze medewerkers. In 2022 hebben onder meer scholingen plaatsgevonden op het gebied van Wzd, zorgpad stervensfase, scholing dementie voor gastvrouwen, scholing PDL (op Elisabethhof en Eigenwaard worden deze in 2023 gegeven), scholing voor werkbegeleiders (taakhouders) deze bestaat uit twee fases, de eerste fase is intern de tweede fase is een scholing via het ROC. Het rapporteren op SOAP kreeg in een aantal teams aandacht via coaching on the job door de taakhouders ECD. Door corona konden helaas ook een aantal scholingen niet doorgaan.

Op de vraag of medewerkers vinden dat ze voldoende mogelijkheden hebben gehad om een scholing te volgen lopen de antwoorden uiteen. Op de vraag wat medewerkers gemist hebben op het gebied van scholing volgen verschillende wensen:

- weinig passende scholingen zijn voor welzijnsmedewerkers
- Meer andere scholingen dan in de Santé Academie.
- Meer tijd voor een praktijkbegeleider om samen op de vloer te werken. Dit is plantechisch soms lastig
- Omgaan met agressief en respectloos gedrag van bewoners naar zorgverleners
- Ouderenmishandeling
- Meer klinische lessen, verdieping op het gebied van ziektebeelden, waardoor je een bewoner beter kunt begrijpen en begeleiden.
- Meer belevingsgerichte zorg
- Zwachtelen met urgo k2
- Wondzorg

Realiseren van een scholing 'DeMensZien'

Deze scholing is bedoeld voor leerlingen, stagiaires en nieuwe medewerkers. Het doel van de scholing is om medewerkers kennis en inzichten te geven om aan te kunnen sluiten bij mensen met dementie. De scholing laat door middel van een VR-bril medewerkers ervaren hoe het voelt om vergeetachtig te zijn. Onderdelen van de scholing zijn de omgang met mensen met dementie, de verschillende fase van dementie, benadering, probleemgedrag en het omgaan met agressie. Deze scholing is opgezet door onze verpleegkundigen Geriatrie en Gerontologie. De nieuwe collega's kunnen zo met meer kennis en zelfvertrouwen aan het werk en het kost minder tijd aan uitleg en begeleiding op de werkvloer.

Taakhouders

Taakhouders zorgen er voor dat belangrijke kwaliteitsthema's structureel voldoende aandacht krijgen in teams. Taakhouders houden de teams op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen, signaleren verbeterpunten en agenderen dit op bijvoorbeeld de werkoverleggen. In 2022 is een nieuwe taakhouderslijst Wonen en Behandeling gemaakt. Met de taakhouders is gesproken over de invulling van hun rol. In de begroting Leren & Ontwikkeling zijn scholingen voor taakhouders opgenomen. De vervolgstap is het vormgeven van taakhoudersoverleggen over de locaties heen zodat zij van elkaar kunnen leren en elkaar kunnen inspireren. Dit begint goed vorm te krijgen maar vraagt nog wel inzet in 2023. In 2023 worden de taakhouders tevens verbonden aan de themacommissies kwaliteit die in 2022 voorbereid, maar in 2023 daadwerkelijk gestart zijn.

4.2 Deelname lerend netwerk

Radicale vernieuwing, actieteam

In 2022 hebben wij vanuit Santé Partners samen met nog 13 andere zorgorganisaties deelgenomen aan het actieteam 'Vrijheid en veiligheid voor het levensgeluk van bewoners' onderdeel van Radicale vernieuwing in de zorg, ondersteund door het LOC. In de afgelopen anderhalf jaar hebben we met dit actieteam vanuit de praktijk onderzocht hoe de Wet zorg en dwang (Wzd) maximaal kan bijdragen aan vrijheid, veiligheid en levensgeluk van bewoners. Op basis van de ervaringen en gesprekken met diverse stakeholders zijn adviezen vastgesteld. Naast een hoofd advies, zijn er gerichte adviezen over vijf onderwerpen: het stappenplan, insluiting, de verpleegkundig specialist, de onafhankelijk deskundige en over rapportage en registratie. De adviezen zijn opgedeeld in adviezen voor zorgorganisaties en adviezen voor de wetgever.

VVT-tafel Rivierenland

Tevens hebben wij in dit jaar actief deelgenomen aan de VVT-tafel Rivierenland. Vanuit deze tafel worden diverse ontwikkelingen en projecten gefinancierd en geregisseerd. Een van de projecten die vanuit de VVT-tafel wordt gefinancierd is het project digitaal vaardig. Santé Partners is trekker van dit project. Santé Partners heeft in 2022 digicoaches opgeleid en ingezet binnen de organisatie. In eerste instantie binnen Wonen en Behandeling in Rivierenland en Bommelerwaard. Op basis van de opgedane ervaringen wordt dit binnen de organisatie verder opgeschaald. Tevens worden kennis en ervaringen gedeeld met de samenwerkingspartners aan de VVT-tafel. Deze vorm van

kennisdeling maakt mogelijk dat niet iedereen het wiel hoeft uit te vinden, maar we efficiënter gebruik maken van elkaars kennis en ervaring. Ook in andere delen van ons werkgebied nemen wij deel aan VVT-Tafels

Rivierenland Samen Beter en Rivierenland Samen Oud

In Rivierenland loopt het Programma Rivierenland Samen Beter. Onder dit Programma worden in diverse pijlers projecten in samenhang uitgevoerd, samen met de lokale samenwerkingspartners. Een van die Pijlers is Rivierenland Samen Oud met projecten als Vallen en Vitaal bewegen, OZO Verbindzorg, Netwerk dementie etc. Het voordeel van dit programma is dat we vraagstukken gezamenlijk oppakken en dit bestuurlijk draagvlak heeft.

Diverse projecten en samenwerkingsverbanden

Gefinancierd vanuit SOW-subsidie hebben we in Rivierenland samen met lokale partners een aantal projecten uitgevoerd. Ook in deze projecten, waarin ook professionals zijn betrokken, wordt veel van en met elkaar geleerd. In 2022 waren dit projecten gericht op gezamenlijke organisatie van oproepbare nachtzorg, gespecialiseerde verpleging, zorgcoördinatiepunt wijkverpleging. In een ander deel van ons werkgebied (Gelderse Vallei) zijn we met partners een traject gestart om samen invulling te geven aan regionaal werkgeverschap. De samenwerkingspartners hier zijn zeven zorgaanbieders en drieonderwijsgroepen. Hetgeen we hier leren is bruikbaar in andere delen van ons werkgebied.

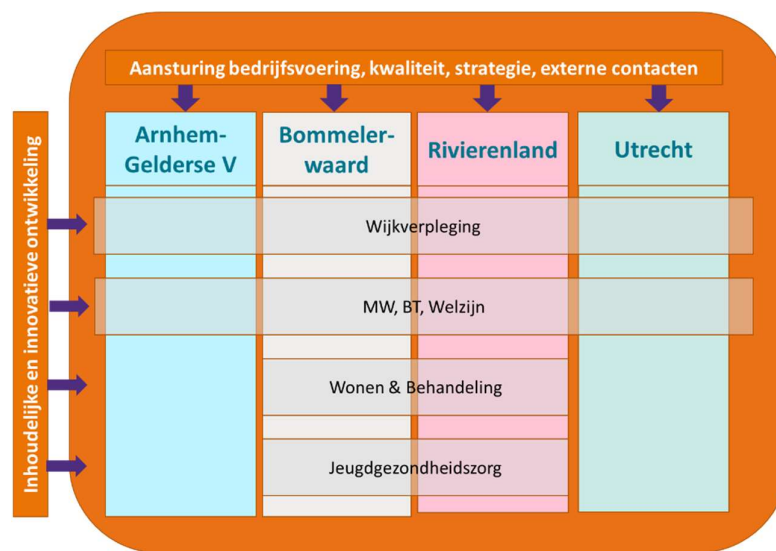
*Wanneer je praat, herhaal je wat je al weet,
maar als je luistert zou je iets nieuws kunnen leren*

5. De organisatie van zorg

5.1 Leiderschap

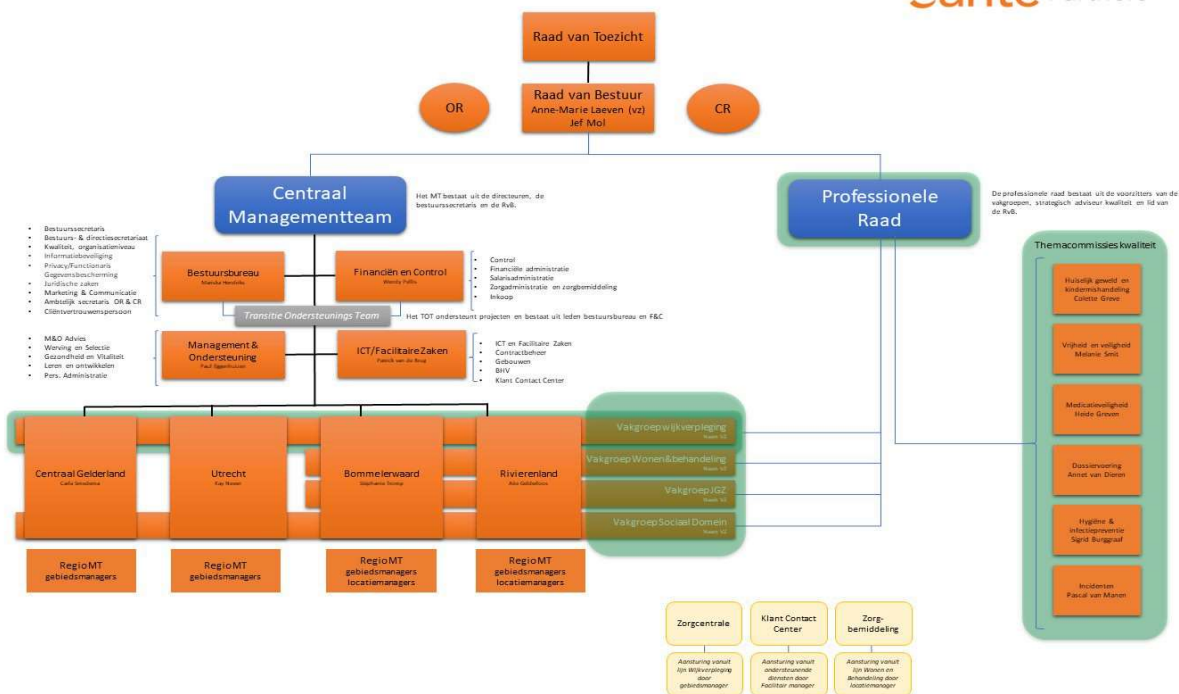
Omslag naar regiosturing

Met ingang van 1 januari 2023 gaan we binnen heel Santé Partners werken in regio's in plaats van in domeinen. Om ook de doorontwikkeling en professionalisering binnen deze domeinen te kunnen waarborgen worden hiervoor vakgroepen opgericht. We werken daarmee feitelijk in een matrix organisatie. Onderstaande afbeelding laat zien welke disciplines en daarmee welke vakgroepen in welke regio actief zijn. Vanuit de toenemende zorgvraag en krupper wordende arbeidsmarkt zien we dat er steeds meer wordt ingezet op domeinoverstijgend werken en dat juist de regionale netwerken een krachtigere rol moeten gaan vervullen. De nieuwe organisatievorm maakt het voor ons mogelijk om binnen de regio's verder te kunnen versterken, zowel tussen onze eigen disciplines als ook met de lokale netwerkpartners en verwijzers. Iedere regio heeft een regiodirecteur, een regio MT waar ook een regiogebonden ondersteuningsteam deel van uitmaakt. Het ondersteuningsteam bestaat onder meer uit een business controller, adviseur HR en een regio-adviseur. Iedere Regiodirecteur is tevens Vakgroepdirecteur van een van de vakgroepen.



Van professionele medezeggenschap naar professionele zeggenschap

Onze medezeggenschap heeft in de afgelopen jaren een hele ontwikkeling doorgemaakt van Zorg Advies Groep (ZAG) naar VVAR (Verzorgende en Verpleegkundige Advies Raad) naar PAR (Professionele Advies Raad). In 2022 hebben we ons voorbereid op de volgende stap: *van Medezeggenschap naar Zeggenschap*. Deze zeggenschap wordt vormgegeven door professionals in een Professionele Raad, in themacommissies kwaliteit en in vakgroepen.



In 2022 zijn vacatures en reglementen opgesteld voor de themacommissies en zijn deze commissieleden geworven. Met ingang van 2023 gaan deze themacommissies van start. In 2023 worden vakgroepleden geworven. De voorzitters hiervan krijgen zitting in de Professionele Raad, samen met een van de bestuurders.

Medezeggenschap van bewoners en familieleden

In de paragraaf over familieparticipatie hebben we er al wat over gezegd. Wij vinden het belangrijk structureel met vertegenwoordigers van bewoners en familieleden in gesprek te zijn. Op de afzonderlijke locaties doen we dit met behulp van een bewonersraad of een familieraad, samen organiseren we familieavonden waarin we in gesprek gaan met familie en bewoners. Overkoepelend hebben we voor heel Santé Partners een Cliëntenraad. Zowel vertegenwoordigers van familie- en bewonersraden als de Cliëntenraad zijn betrokken bij de inhoud van dit Kwaliteitsverslag. Daarnaast zijn we met regelmaat met de Cliëntenraad in gesprek over de kwaliteitsontwikkelingen binnen de organisatie. Onder andere vanuit het verbeterregister met ontwikkelpunten uit incidentenanalyses, prisma-analyses, Prezo-audits en bezoeken door Zorgkantoor en IGJ.

5.2 Transparantie en verantwoording

Cliënttevredenheid

Om een beeld te krijgen van hoe bewoners en hun familieleden onze zorgverlening ervaren vragen we dit op drie manieren uit. Tijdens evaluatiegesprekken spreken we met bewoners en hun vertegenwoordigers over de ontwikkeling van de zorg- en ondersteuningsvraag en eventuele aanpassingen die nodig zijn om passende zorg en ondersteuning te kunnen blijven leveren. Daarnaast vragen we bewoners en vertegenwoordigers om hun ervaringen op Zorgkaart Nederland kenbaar te maken. Tenslotte hebben we in 2022 een tevredenheidsmeting laten uitvoeren door een extern onderzoeksbureau.

Onze cliënttevredenheid 2022 is beoordeeld met een 8,2. Dit ligt net iets boven de landelijke benchmark van 8. Ook de NPS-score is bovengemiddeld met een score van 31 tegen 21 van de benchmark. Wij zijn ongelooflijk trots dat we in de huidige tijd met krapte op de arbeidsmarkt en steeds meer mensen die langer thuis wonen zulke mooie feedback van bewoners en hun naasten hebben gekregen. In september 2023 vindt het volgende cliënttevredenheidsonderzoek plaats. Meer cijfers over de cliënttevredenheid zoals berekend op basis van de zes vragen van zorgkaart Nederland en de scores op de indicatoren Basisveiligheid vindt u in [paragraaf 5.5](#).



5.3 Personeelssamenstelling

Personeelsbeleid is een belangrijk punt van aandacht binnen Santé Partners. De medewerker centraal is een van onze vijf strategische pijlers. De arbeidsmarktproblematiek en het hoge ziekteverzuim (deels veroorzaakt door corona) maken dat dit punt nog prominenter op de agenda komt. In 2022 zijn we daarom met meerdere thema's bezig geweest die een vervolg hebben in 2023 zoals een instrument ontwikkelen ter ondersteuning van Strategische PersoneelsPlanning binnen Santé Partners (SPP) en het verbeteren van onze werving, selectie en onboarding.

In [paragraaf 5.5](#) staat een cijfermatige uitwerking van onze personeelssamenstelling.

Optimaliseren van onze functiemix met SPP

In juli 2022 is op de locatie De Vier Gravinnen een start gemaakt met SPP. Hier is geïnventariseerd hoe nu de lange termijn gepland wordt en hoe de personele ontwikkelingen gevolgd worden. Vervolgens is aangesloten bij een interne en een externe werkgroep SPP. Er is vanuit de externe werkgroep een Santé specifiek SPP instrument ontwikkeld. In 2023 wordt dit instrument in gebruik genomen voor interne sturing en beleid.

Inzet gastvrouw-plus

In 2022 zijn gastvrouwen geschoold tot gastvrouw-plus. In 2022 waren er in De Bloementuin 16 in 't Kulturhus 14 en in de Elisabeth-hof 4 geschoold, zij werken nu als gastvrouw-plus. Deze scholing is voor de gastvrouwen een vrije keuze. De scholing is erop gericht hen ook ADL-handelingen aan te leren zodat ze op dat vlak tijdens piekmomenten de zorgcollega's in het team kunnen ondersteunen. Deze uitbreiding van de functie wordt door veel gastvrouwen gewaardeerd. Ook merken we dat de verbinding tussen gastvrouwen en zorg hierdoor versterkt. Naar verwachting wordt er begin 2023 ook nog een groep van circa 12 Gastvrouwen geschoold.

De samenwerking tussen de gastvrouwen-plus en het zorgteam wordt door onze medewerkers als heel prettig ervaren. Als belangrijkste toegevoegde waarden worden genoemd:

- Het luisterend oor dat de gastvrouwen en gastvrouwen-plus kunnen bieden is heel erg fijn. Evenals het bekende gezicht
- Bewoners kunnen sneller ondersteund worden bij de toiletgang
- Het ontlast de zorg door te ondersteunen bij lichte zorgtaken en bij onder meer het verzorgen van maaltijden

Dit sluit aan bij de positieve ervaringen van familieleden met de gastvrouw (plus). Zij heeft meer tijd om aandacht te geven, een praatje te maken en stimuleert de bewoners om iets te gaan doen. Ook voor familieleden is het prettig dat de gastvrouw er is, als vraagbaak naast de vaste EVV'er.

We willen met de gastvrouwen (plus) werken aan een betere rapportage en een nog betere onderlinge afstemming, maar daarvoor is het wel gewenst dat we hen beter toerusten met bijv. meer telefoons.



5.4 Hulpbronnen, omgeving en context

Inzetten van hulpmiddelen en technologie

Met regelmaat wordt er gekeken naar de hulpmiddelen om medewerkers te ontlasten. Zo is op de Elisabeth-hof een lift met duwondersteuning aangeschaft en een roll assist (rollaken).

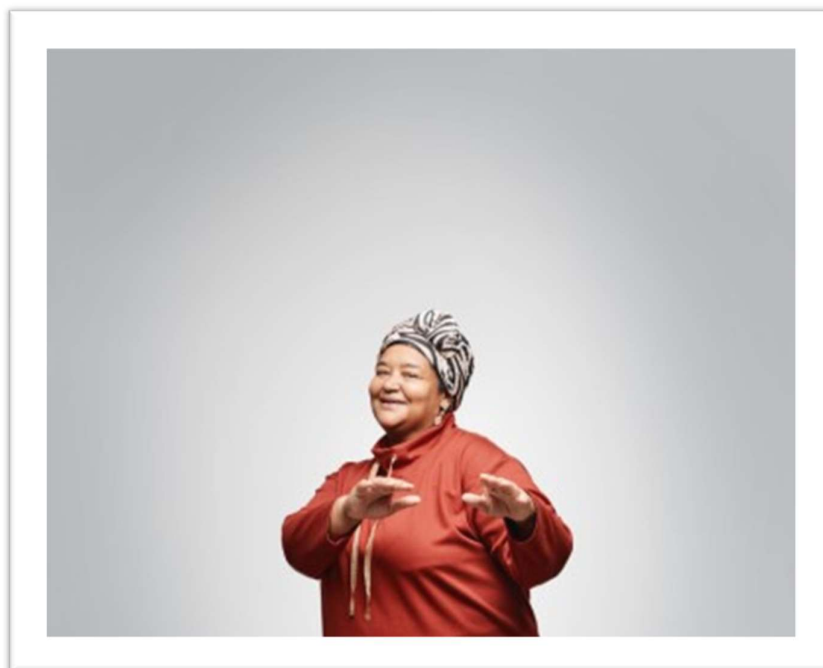
In het komende jaar willen we bekijken of het spraakgestuurd rapporteren voor ons van toegevoegde waarde kan zijn. Ervaringen elders geven aan dat hier tot wel 30% tijdwinst mee te behalen is.

Vergroten bekendheid van onze woonvormen

In 2022 zijn video's opgenomen op de verschillende locaties om potentiële bewoners, maar ook de verwijzers meer beeld te geven van onze bewoner. Deze zijn via social media en op onze website te bekijken. Voor Isabelle, De Vaste Burcht en De Vier Gravinnen worden deze video's in 2023 opgenomen.

Volledig Pakket Thuis in de wijk

Behalve dat we bezig zijn om het aantal bewoners met VPT-gefinancierde zorg binnen onze geclusterde woonvormen uit te breiden hebben we in de gemeente Rhenen een proef gedaan met het leveren van VPT in de wijk. Hiervoor is een team samengesteld met medewerkers die geheel andere profielen hebben dan de binnen Santé gebruikelijke functieprofielen. Iedere cliënt heeft een persoonlijke hulpvraag. De bijpassende zorg en ondersteuning is gevarieerd maatwerk. Als medewerker in dit team help je het ene moment iemand uit bed, ondersteun je bij het douchen en aankleden en het volgende moment ondersteun je bij het lezen van de krant, doe je een boodschap of bespreek je mogelijkheden om er op uit te kunnen. Vanuit de regierol die deze medewerkers ook hebben bespreken ze met de cliënt en zijn/haar naasten hoe de zorg nog beter ingezet kan worden, welke ondersteuning naasten of burens kunnen leveren en houden ze zicht op de uitvoering hiervan. Deze proef heeft ons veel geleerd. In 2023 breiden we deze uit naar andere gemeenten, waaronder de gemeente Overbetuwe. Ook bekijken we de mogelijkheden in de regio's Rivierenland en Bommelerwaard vooruitbreiding van VPT in de wijk en in geclusterde woonvormen.



5.5 Gebruik van informatie

Zoals in de inleiding al geschetst, monitoren we onze eigen ontwikkelingen. In het *Kwaliteitsplan* stellen we doelen voor het komende jaar. Deze doelen en activiteiten worden overgenomen in het *jaarplan*. In de *trimesterrapportages*, welke worden besproken in het locatiemanagersoverleg met de vakdirecteur, monitoren we de voortgang op onze gestelde doelen, activiteiten en op het *verbeterregister*. De vakdirecteur heeft vervolgens een trimestergesprek met de Raad van Bestuur. In het *Kwaliteitsverslag* kijken we terug naar wat we daadwerkelijk hebben gerealiseerd van ons kwaliteitsplan. Behalve door de trimesterrapportages worden we in onze sturing geholpen door managementrapportages en vanuit de in [paragraaf 3.1](#) genoemde bronnen.

Wanneer luisteren om te reageren overgaat in luisteren om te begrijpen ontstaat er echt contact

Indicatoren verpleeghuiszorg

Ieder zorgorganisatie die zorg levert binnen de reikwijdte van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft de plicht om jaarlijks Kwaliteitsgegevens aan te leveren aan Zorginstituut Nederland.

Binnen Santé Partners betreft dit de locaties:

De Bloementuin, De Eigenwaard, Elisabeth-hof, 't Kulturhus en De Vier Gravinnen.

De aan te leveren gegevens hebben enkel betrekking op deze locaties en betreffen:

- Kwaliteitsindicatoren basisveiligheid
- Indicatoren direct uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg
- Kwaliteitsindicatoren personeelssamenstelling

Hieronder lichten we de resultaten van deze metingen nader toe.

Indicatoren basisveiligheid

De meting van de indicatoren basisveiligheid 2022 vond plaats in de periode januari tot en met februari 2023. De overige indicatoren worden gemeten over de periode januari tot en met december 2022. De hele indicatorenset is door ons aangeleverd in de portal van gegevensmakelaar Desan.

Er zijn drie verplichte indicatoren basisveiligheid waarover per locatie gegevens aangeleverd moeten worden. Voor 2022 zijn dit:

- Advanced care planning (ACP)
- Bespreken medicatiefouten in het team
- Aandacht voor eten en drinken

Daarnaast moeten er minimaal twee indicatoren gekozen worden uit zeven keuze indicatoren. Ten opzichte van vorig jaar is de keuze indicator 4.1 over middelen en maatregelen rond vrijheid vervallen.

In samenspraak met onze Cliëntenraad hebben wij ervoor gekozen om alle keuze indicatoren te verzamelen, met uitzondering van de indicatoren onvrijwillige zorg (4.1, 4.2 en 4.3). Deze gegevens over onvrijwillige zorg leveren we al tweemaal per jaar aan bij de IGJ, analyses van deze cijfers geven ons voldoende houvast om verbeteracties hierop uit te zetten. Van iedere locatie is er een medewerker trekker van het verzamelen van de benodigde gegevens. Zij stemmen onderling en onder begeleiding van de strategisch adviseur kwaliteit de planning en het proces van verzameling af.

Decubitus (indicator 1.1 en 1.2)

Decubitus heeft een grote impact op de kwaliteit van leven van de bewoner. De indicator bestaat uit twee delen: een uitkomstindicator en een procesindicator. De uitkomstindicator decubitus betreft het aantal bewoners met decubitus vanaf categorie 2 en moet het vóórkomen (prevalentie) van decubitus stimuleren. De procesindicator heeft aan hoe goed betreffende casuïstieken besproken worden en hoe goed de plannen rondom de toiletgang van bewoners worden vastgelegd. Het bespreken van casuïstiek met betrekking tot huidletsel is een goed middel om te leren en verbeteren en de deskundigheid te vergroten.

Ons percentage decubitus per locatie en overall ligt iets lager dan in 2021. Ons percentage is **4,3%** (vorig jaar was het 4,4%). Het percentage van de benchmark 2020 was 4,3%.

- Bij De Bloementuin en 't Kulturhus waren in de meetperiode geen bewoners met decubitus graad 2 of hoger. Bij de overige locaties waren deze er wel. Bij De Vier Gravinnen een bewoner, bij De Eigenwaard twee bewoners en bij de Elisabeth-hof vier bewoners. Totaal zeven bewoners met decubitus op een totaal van 162 bewoners.
- Het houden van casuïstiekbesprekingen decubitus op alle afdelingen waar decubitus plaatsvindt, gebeurt nog niet op iedere afdeling. Dit is met name een aandachtspunt voor De Vier Gravinnen.
- We werken er inmiddels actief aan om de wondzorgverpleegkundige steeds vaker in te zetten binnen onze woonvormen. De verpleegkundige bespreekt de eerste symptomen met de Specialist Ouderen Geneeskunde (SOG) en schakelt in overleg met de SOG de wondverpleegkundige in. Door de korte lijnen met de wondverpleegkundige zien we sneller herstel.

Advanced Care Planning (indicator 2)

Om een indruk te krijgen van de mate waarin gesprekken worden gevoerd en afspraken worden vastgelegd, is deze indicator ontwikkeld. De indicator heeft als doel een impuls te geven aan het voeren van de goede gesprekken op het juiste moment. Alle locaties leggen bij iedere cliënt een of meerdere beleidsafspraken vast in het dossier ten aanzien van wel/niet reanimeren, wel/niet starten of stoppen met levensverlengende behandelingen en wel of geen ziekenhuisopname.

De ingevulde score Advanced Care Planning per locatie bedraagt net als vorig jaar **100%**.

Medicatieveiligheid (indicator 3.1 en 3.2)

Deze indicator bestaat uit twee delen. Het op teamniveau bespreken van medicatiefouten en het uitvoeren van medicatiereviews met een vertegenwoordiger van het zorgteam.

- Het bespreken van medicatiefouten in het team is nog een aandachtspunt op De Eigenwaard en De Vier Gravinnen. Hier werden medicatiefouten niet besproken in het teamoverleg. Bij 't Kulturhus gold dit voor een aantal teams, ook hier wordt dit als verbeterpunt meegenomen.
- Bij iedere cliënt is een medicatiereview uitgevoerd in 2022 (een bewoner in De Vier Gravinnen woonde er korter dan een jaar en is derhalve niet meegeteld).

Het ingevulde percentage voor bespreken medicatiefouten indicator 3.1 is voor alle locaties **62%** (vorig jaar was dit 100%). Het ingevulde percentage voor invullen van een medicatiereview, indicator 3.2 is op alle locaties **100%**.

Vanuit de incidentencommissie worden trends in aantallen, soort en inhoud over de locaties heen gemonitord.

Continentie (indicator 5)

Deze indicator gaat in op de gewoonten van bewoners met betrekking tot de toiletgang en in hoeverre bewoners die gewoonten kunnen behouden zodat minder snel overgegaan hoeft te worden op bijvoorbeeld incontinentiemateriaal. Uit de meting bleek dat bij De Vier Gravinnen en Elisabeth-hof niet bij alle bewoners een plan voor de zorg rondom toiletgang is vastgelegd in het zorgdossier, dit ontbrak bij respectievelijk 30% en 20% van de bewoners. De reden dat dit niet was vastgelegd is omdat deze bewoners zelfstandig naar het toilet gaan. Op de andere locaties was de score 100%

De score voor in zorgdossier opgenomen plan rond toiletgang is bij De Vier Gravinnen 70%, bij Elisabeth-hof 80%, bij De Eigenwaard, De Bloementuin en 't Kulturhus 100%. Reden van niet-vastgelegde plannen is dat deze bewoners zelfstandig naar het toilet gaan.

Aandacht voor eten en drinken (indicator 6)

Eten en drinken is voor alle bewoners in de verpleeghuiszorg een belangrijk aandachtspunt. Daarbij gaat het niet alleen om het voorkomen van ondervoeding of overgewicht, maar ook om het genieten van eten en drinken en de ambiance tijdens de maaltijden. Deze indicator gaat in op hoe wordt omgegaan met de voorkeuren van de bewoner met betrekking tot eten en drinken in het dagelijks leven.

Op de locaties is dit bij de meeste bewoners vastgelegd. Bij de Elisabeth-hof is bij zes bewoners onduidelijk of de voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden besproken zijn en zijn vastgelegd in het dossier. Dit is een aandachtspunt voor de Elisabeth-hof.

Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

Tweemaal per jaar voeren we een analyse uit op de ingezette onvrijwillige zorg binnen de Kleinschalige Woonvormen van Santé Partners. Het doel van de analyse is om gezamenlijk te reflecteren op de manier waarop wij onvrijwillige zorg inzetten. Gaan wij zorgvuldig om met het inzetten van onvrijwillige zorg? Hebben we voldoende geprobeerd om onvrijwillige zorg te voorkomen door het inzetten van alternatieven en zijn de belangen van de bewoners en de mening van hun naasten voldoende betrokken in dit proces? We zien dat gedurende 2021 en 2022 de aantallen bewoners waarbij een of meerdere vormen van onvrijwillige zorg zijn geregistreerd licht oplopen (9 > 13 > 19). In onze optiek is dit het gevolg van de toegenomen kennis en meer bewustzijn op onvrijwillige zorg. Dit leidt ertoe dat nu eerder het stappenplan gebruikt wordt in situaties waarin eerder niet werd gedacht aan onvrijwillige zorg. Ook zien we de complexiteit van de bewoners die in onze kleinschalige woonvormen komen wonen verder toenemen. De meest ingezette vorm van onvrijwillige zorg is de inzet van psychofarmaca buiten de richtlijn (medicatie), hierbij was geen verzet. Waar sprake was van onvrijwillige zorg is het stappenplan gevolgd. Door het steeds evalueren van ingezette zorg zijn er in 2022 ook een aantal verbeteringen doorgevoerd binnen de kleinschalige woonvormen, zoals: kasten die op slot waren geopend, schuifdeuren naar binnentuin vaker open, meer loopruimte gecreëerd, meer bewegwijzering naar de tuin, meer coaching op de werkvloer bij gedragsproblematiek.

Indicatoren direct vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Clïëntervaringscore (indicator 8)

Sinds 2021 wordt voor de verplichte clïëntervaring score de Totaalscore gebruikt. De gemiddelde totaalscore is gebaseerd op de antwoorden op zes deelvragen (zie tabel hieronder). Deze deelvragen staan ook op Zorgkaart Nederland waar bewoners en/of mantelzorgers de vragen kunnen beantwoorden. Per respondent wordt het gemiddelde van de zes deelvragen berekend. Dit is de totaalscore per respondent. Per organisatie wordt vervolgens het gemiddelde berekend van de totaalscores van de respondenten. In onderstaande tabel staan de totaalscores per locatie.

Voor de berekening van de totaalscore zijn alleen de gegevens vanuit het clïënttevredenheids-onderzoek (CTO) eind 2022 gebruikt. Vorig jaar zijn ook de scores van Zorgkaart Nederland gebruikt. Het is echter niet goed te zien of de scores die in 2022 op Zorgkaart Nederland zijn geplaatst, scores zijn die in 2021 verkregen zijn uit het clïënttevredenheids-onderzoek. De totaalscore voor Santé Partners is een **8,2**. Dit zijn in de tabel aangegeven locaties plus nog twee locaties met gescheiden woon-zorg, Isabelle en de Vaste Burcht (totaalscore van enkel onderstaande locaties betreft 8,3). Deze totaalscore is iets lager dan in 2021 toen bedroeg de totaalscore een 8,5.

Vraag 1-6 van de totaalscore clïënttevredenheid	BT ¹	EH	EW	KH	4G
Aantal respondenten	15	15	9	12	13
Afspraken: Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na? (cijfer van 1-10?)	8,4	8,4	8,2	8,6	8,2
Verpleging: Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling? (cijfer van 1-10?)	8,4	8,3	8,0	7,8	8,2
Omgang medewerkers: Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om? (cijfer van 1-10?)	8,7	8,7	8,2	7,9	9,0
Kwaliteit van leven: Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven? (cijfer van 1-10?)	8,4	8,5	7,4	7,4	8,6
Luisteren: Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek? (cijfer van 1-10?)	8,5	8,7	8,4	8,6	8,1
Accommodatie: Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig? (cijfer van 1-10?)	8,4	8,3	7,6	8,3	8,3
Totaalscore per locatie 2022	8,5	8,5	8,0	8,1	8,4
<i>Totaalscore per locatie 2021</i>	<i>8,5</i>	<i>8,5</i>	<i>8,6</i>	<i>8,6</i>	<i>8,2</i>

Indicatoren personeelssamenstelling

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is afgesproken dat zorgorganisaties op organisatieniveau gegevens publiceren over de personeelssamenstelling, zodat de informatie op sectorniveau bij elkaar gebracht kan worden. In onderstaande tabel staat informatie over de personeelssamenstelling van het bedrijfsonderdeel Wonen en Behandeling van Santé Partners in 2022, Dit betreft *enkel de VPT en ZZP 4 t/m 10* en daarmee de locaties 't Kulturhus, de Bloementuin, de Elisabeth-hof, Isabelle, de Vier-Gravinnen en de Eigenwaard (geen Vaste Burcht).

¹ BT = De Bloementuin; EH = Elisabeth-hof; EW = De Eigenwaard; KH = 't Kulturhus; 4G = De Vier Gravinnen

- Er lijkt een forse stijging in fte van 40 fte. Deze groei komt voort uit een andere telling. In 2021 zijn de fte van De Vier Gravinnen Extramuraal en Welzijn niet meegeteld. Omdat zij grotendeels worden ingezet t.b.v. bewoners met een VPT rekenen we ze hier wel mee.
- Daarnaast is gestuurd op het verminderen van het Personeel niet in loondienst. We zien hier een afname (van 13,1% > 6,7% ofwel 8 fte) Dit leidde ook tot een afname van de kosten (PNIL)
- In 2022 nam het ziekteverzuim iets af tot 12,1%. Evenals de verzuimfrequentie (van 1.82 > 1.51)
- In de verdeling over de verschillende deskundigheidsniveaus is in 2022 een kleine verschuiving te zien met 2021. Het aandeel medewerkers niveau 1 is iets gedaald en er is een toename van het aantal medewerkers van niveau 2, 3 en 4. Ook het aantal leerlingen blijft groeien.
- Het aantal vrijwilligers is in 2022 verder gegroeid.
- De instroom van medewerkers is in 2022 voor het eerst in een aantal jaar groter dan de uitstroom.

Indicator ²	2022	2021	2020	Landelijk 2021
2.1.1 Aantal personeelsleden	418	340	300	
2.1.2 Aantal fte	210	166	139,67	
2.1.3 Percentage personeel met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd	34,8%	28,2%	31,3%	23,2%
2.1.4 Percentage inzet uitzendkrachten / Personeel Niet In Loondienst (PNIL)	6,7%	13,1%	9,3%	6,9%
2.1.5 Percentage kosten uitzendkrachten / Personeel Niet In Loondienst (PNIL)	9,7%	15,3%	18,9%	11,4%
2.1.6 Gemiddelde contractomvang	0,5fte	0,5fte	0,5fte	0,6fte
2.2.1 Percentage fte per niveau	N1: 15,2% N2: 16,7% N3: 37,6% N4: 12,4% N5: 2,4% N6: 0,5% Overig zorg: 7,1% Leerlingen: 8,1%	N1: 21,9% N2: 9,1% N3: 38,9% N4: 9,5% N5: 2,4% N6: 0,6% Overig zorg: 10,5% Leerlingen: 7,1%	N1: 17,3% N2: 10,9% N3: 46,9% N4: 12,9% N5: 0,3% N6: 0,0% Overig zorg: 10,5% Leerlingen: 1,1%	N1: 10,9% N2: 15,4% N3: 37,2% N4: 9,4% N5: 1,7% N6: 0,8% Leerlingen: 8,5%
2.2.2 Aantal stagiairs	33	39	42	
2.2.3 Aantal vrijwilligers	163	115	33	
2.3.1 Ziekteverzuimpercentage	12,1%	12,6%	12,9%	9,0%
2.3.2 Verzuimfrequentie	1,51	1,82	1,4	1,02
2.4.1 Percentage instroom	20,6%	11,2%	14,4%	20,4%
2.4.2 Percentage uitstroom	18,5%	12,5%	10%	19,6%
2.4.3 Percentage doorstroom	4,2%	4,6%	5,5%	7,8%
2.5.1 Fte zorg / cliënt-ratio	1,12	1,07	0,97	1,07

² In de tabel zijn cijfers meegenomen van 't Kulturhus, De Bloementuin, De Elisabeth-hof, De Vier Gravinnen, De Eigenwaard, Isabelle.

Algemene conclusies en aanbevelingen indicatoren basisveiligheid

1. Het proces van verzameling van de indicatoren (basisveiligheid) is goed verlopen ondanks een wisseling bij De Vier Gravinnen. Er is een draaiboek beschikbaar en invulbestand in Excel waarmee het mogelijk is de gegevens tussen de locaties te vergelijken en te vergelijken met de verzamelde gegevens van voorgaande jaren.
2. Een aantal opvallende verschillen met de eigen cijfers 2021 en benchmark 2021 zijn:
 - Het percentage decubitus bij de Elisabeth-hof is voor het tweede jaar op rij hoog (rond 12%).
 - Niet op iedere afdeling vindt een casuïstiekbespreking decubitus plaats.
 - Niet op iedere afdeling worden de medicatiefouten multidisciplinair besproken.
 - Het is aan te bevelen om ook een zorgmedewerker (EVV'er) aan te laten sluiten bij de medicatiereview.
3. De totaalscore cliënttevredenheid 2022 is iets lager dan in 2021, een 8,2 versus een 8,5 in 2021.
4. Verdere stijging aantal medewerkers en fte in 2022. Een toename van het aantal medewerkers met een contract voor bepaalde tijd.
5. Het ziekteverzuim en de verzuimfrequentie blijven hoog en liggen boven het landelijk gemiddelde.

