



Kwaliteitsjaarverslag Zorgorganisatie Het Hoge Veer

TERUGKIJKEN OP 2022

HET • HOGE • VEER

Prettig leven zoals u dat wilt.

Voorwoord

Middels dit kwaliteitsverslag, opgebouwd volgens de geldende eisen uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg (Zorginstituut), legt Stichting Zorgorganisatie Het Hoge Veer intern en extern verantwoording af over haar beleid. Mede namens het managementteam en de raad van toezicht wil ik alle medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers en andere betrokkenen hartelijk bedanken voor hun onmisbare bijdrage aan een

goede zorgverlening en de ontwikkeling van onze organisatie. Mijn grote waardering en complimenten gaan uit naar al deze mensen, die Het Hoge Veer maken tot wat het is, namelijk een hele mooie en bijzondere organisatie, die tot grootse prestaties in staat is!

drs. Menko Konings, directeur/bestuurder

→ Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

→ Wonen en welzijn

→ Veiligheid

→ Leren en verbeteren van kwaliteit

→ Leiderschap, governance en management

→ Personeelssamenstelling

→ Hulpbronnen

→ Informatiegebruik

Klik hier
op de
categorie
van uw
keuze

TERUGKIJKEN OP 2022

HET • HOGE • VEER

Prettig leven zoals u dat wilt.



Missie & visie

Missie

Het creëren van een woon- en leefklimaat waarin de cliënt, ondanks eventuele (toenemende) afhankelijkheid van anderen, zelf richting geeft aan het eigen leven.

Visie

Door het beïnvloeden van de omgevingsfactoren en het ondersteunen van het zelfzorgvermogen is de mens in staat om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven in zijn eigen woon- en leefomgeving. Hierbij wordt uitgegaan van een zelfstandige, verantwoordelijke burger die in staat is zelf keuzes te maken.

De zinbeleving van de mens staat hierbij centraal.



**Het Hoge Veer
bedankt al haar
medewerkers,
vrijwilligers,
mantelzorgers
en cliënten**





"Een glimlach van een cliënt, dat is waar je het voor doet."

Bevorderen samenwerking mantelzorgers

d.m.v. het SOFA model

Dienstverlenings-concept toegepast

waarin o.a. gastvrijheid, genormaliseerd wonen, leefbaarheid, mensgerichtheid, eigen regie, participatie en het levensgeluk van de mensen centraal staan.

Op groepswonen DCM-methode gebruikt



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

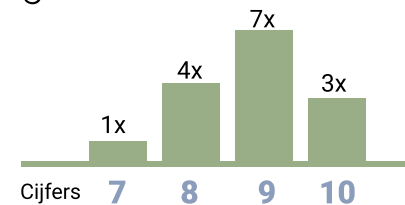
- Per zorgdossier wordt een cliëntverhaal, met daarin beschreven de behoeften en/of wensen, opgesteld.
- Alle cliënten groepswonen zijn volgens de Dementia Care Mapping (DCM)-methode in kaart gebracht. De DCM-methode brengt welbevinden en kwaliteit van zorg voor mensen met dementie in kaart.
- Het op locatie Bastion sinds 2020 toegepaste dienstverleningsconcept is in april 2022 gemeten bij de cliënten van de appartementen. Onderwerpen van de metingen waren:
 - Cliënten zijn op de hoogte van de tijden waarop de zorgmomenten zijn;
 - een cliënt hoeft voor een afgesproken zorgmoment niet te bellen;
 - een cliënt belt alleen voor hulp bij de toiletgang en bij situaties die niet kunnen wachten;
 - medewerkers rapporteren op het appartement van de cliënt.
- De uitslagen zijn met desbetreffende team besproken en worden uitgewerkt door de werkgroep persoonsgerichte zorg.
- Een zorgmedewerker van groepswonen heeft de opleiding complementaire zorg (zoals aromazorg en ontspannings-oefeningen) gevolgd en in de praktijk toegepast.
- Om de samenwerking met de mantelzorgers te bevorderen is op locatie Rivierzicht gestart met Samenwerken, Ondersteunen, Faciliteren en Afstemmen (SOFA model).
- In 2022 is er een toename cliëntenbehandeling op locatie Rivierzicht.
- 2 medewerkers maatschappelijke zorg, die de opleiding MMZ inmiddels hebben afgerond, hebben gesprekken gevoerd met de cliënten over persoonlijke zorg.

Wonen en welzijn

- Voedingscomponenten zijn gevisualiseerd, om de cliënten te helpen een maaltijdkeuze te maken.
- Medewerkers en cliënten van groepswonen koken dagelijks vers.
- Voedselverspilling wordt elk kwartaal gemonitord en was in 2022 niet hoger dan 5%.
- De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek (september 2022) over het grand café Bastion zijn:
 - 100% van de cliënten zou familie/vrienden aanbevelen om in dit grand café te komen eten.
 - 100% van de cliënten is van mening dat ze in het grand café rustig en prettig de maaltijden kunnen nuttigen.
 - 93% vindt dat er voldoende keus is in de warme maaltijden.
 - 87% vindt de porties van de warme maaltijden voldoende.
 - 93% geeft een 8 of hoger aan de gastvrijheid van de medewerkers.
- De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek (april 2022) over het grand café Rivierzicht zijn:
 - Op de vraag over de sfeer in het grand café scoort 63% van de cliënten 'goed' of 'heel goed'.
 - 100% scoort neutraal, goed of heel goed op de vraag naar de keuze van maaltijden.
 - 88% van de cliënten scoort een 8 of hoger m.b.t. de tijdstip van de warme maaltijd.
 - 13% geeft aan om liever 's avonds de warme maaltijd te nuttigen.
 - 25% van de cliënten is van plan om in de avonduren gebruik te maken van het grand café.
 - 88% van de cliënten geeft een 8 of hoger aan de gastvrijheid van de medewerkers.
- Waakmanden zijn aangeschaft, die gevuld zijn met allerlei attributen die nabestaanden kunnen gebruiken voor henzelf of de stervende, tijdens het waken.



Score medewerkers grand café Bastion



Voedselverspilling minder dan 5%

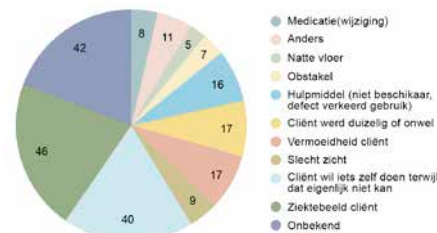
Dagelijkse verse voeding die voldoet aan de juiste voedingswaarden



"In het grand-café
is altijd wel iemand
om bij aan te schuiven,
dat maakt het
zo gezellig."

"Bij Het Hoge Veer zet iedereen zich samen in om een veilige en betrouwbare omgeving te creëren voor de cliënten."

Vallen (aantal per oorzaak)



BHV voor alle nieuwe medewerkers

(en om het jaar bijscholing)

Elk jaar is er een **rollatorkeuring**



Veiligheid

- Gestart met Triasweb, een applicatie die is gericht op het melden en analyseren van (bijna) incidenten. Het aantal medicatie-incidenten is in 2022 met 19% gedaald ten opzichte van het jaar 2021. De meest ingevulde oorzaak van medicatie-incidenten is onzorgvuldigheid. Vanaf 2023 wordt in het werkoverleg aandacht besteed aan zorgvuldig medicatie delen. Andere oorzaken zijn dat de medewerker niet wacht op inname van medicatie door cliënt of dat de cliënt vergeet zijn medicatie in te nemen. Over het veilig delen van medicatie hebben zorgmedewerkers van locatie Rivierzicht een workshop gevolgd.
- De meeste valincidenten vinden in de slaap-, woon- en badkamer plaats. De dikwijls genoemde oorzaken zijn: verminderd ziekte-inzicht, verkeerd schoeisel of verkeerd gebruik van hulpmiddelen. Cliënten en/of naasten zijn op diverse manieren geïnformeerd over risicofactoren op vallen en wat de cliënt zelf kan doen om deze te verminderen. Zoals geen losliggende kledjes, goede verlichting, verdeelbare beddekken etc.
- De beweegtuin is gerealiseerd. Cliënten op locatie Bastion kunnen 7 dagen per week gebruik maken van de beweegruimte.
- Bij 2 cliënten is onvrijwillige zorg geleverd, namelijk de vrijheid werd begrensd doordat de deur van de afdeling op slot blijft, als deze cliënt in de buurt van de deur komt.
- Rondgang bedrijfshulpverlening (BHV) voor alle nieuwe medewerkers. Alle BHV'ers krijgen het ene jaar een rondgang en het andere jaar een bijscholing. De ontruimingsoefening, georganiseerd door de brandweer, heeft plaatsgevonden.

Leren en verbeteren van kwaliteit

- De externe audit van TÜV op basis van de HKZ VVT 2015 normen heeft niet in 2022 plaatsgevonden. De certificatie is verplaatst naar maart 2023.
- Er zijn twee interne audits uitgevoerd. In de audit van 4 april zijn de volgende thema's getoetst: cliëntendossiers, medicatieveiligheid, omgang eten, drinken en hygiëne. De medicatieveiligheid werd in een gezamenlijke audit met het lerend netwerk gecheckt. Op basis van de audits zijn er plannen van aanpak opgesteld en de verbeteracties zijn door de verantwoordelijken gerealiseerd.
- Het lerend netwerk bestaat uit de drie organisaties (Stichting de Wijngaerd, Zorgplein Maaswaarden en Zorgorganisatie Het Hoge Veer). Volgens planning zou in oktober 2022 een veiligheidsweek plaatsvinden om medewerkers en vrijwilligers bewust te maken van het belang van veilig werken. De onderwerpen zouden zijn: goede hygiëne, een gezonde leefstijl en het beperken van valrisico's. Door corona is het evenement niet doorgegaan.
- Het aantal cliënten met decubitus van categorie 2, 3 of 4 (huidinspectie op 05-02-2023) betreft 1,4% van de cliënten op locatie Bastion en 0% van de cliënten op locatie Rivierzicht. Op locatie Bastion is het reanimeren bij 96% en op locatie Rivierzicht bij 100% van de cliënten vastgelegd in het zorgdossier. Op locatie Bastion zijn de levensverlengende behandelingen bij 83% en op locatie Rivierzicht bij 13% van de cliënten vastgelegd. Op locatie Bastion is wel of geen ziekenhuisopname bij 83% van de cliënten vastgelegd in het zorgdossier. Op locatie Rivierzicht bij 19% van de cliënten. Aandacht voor eten en drinken is bij 100% van de cliënten gerealiseerd op beide locaties door het vastleggen van voedselvoorkeuren in het zorgdossier zoals plaats van de maaltijd, dieetwensen, hulp bij het eten etc. In 2022 zijn op beide locaties elk kwartaal de medicatiefouten met het team besproken.



Meting indicatoren basisveiligheid

zoals o.a. decubitus, reanimeren en aandacht voor eten en drinken.

Interne audits

m.b.t. cliëntendossiers, medicatieveiligheid, omgang eten, drinken en hygiëne.

3 verpleegkundigen gestart met opleiding kwaliteitsverpleegkundigen

"Kritisch kijken naar eigen prestaties en inzet is altijd nuttig. Dat draagt bij aan de kwaliteit van onze zorgverlening."



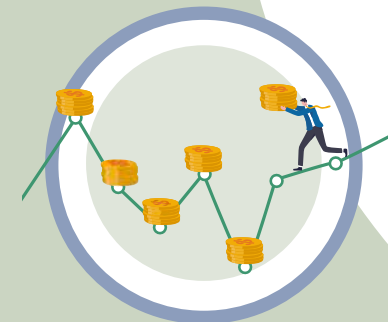
Op voormalige
locatie komt
nieuwbouw

**Geen
meldingen**
bij externe
klachtencommissie

Omzet 2022
€ 14.327.943

Positief
resultaat 2022
€ 8.873

"Door onze krachten
te bundelen met
Stichting De Wijngaerd
blijven we innoveren
en kunnen we nog
betere kwaliteit
bieden."



Leiderschap, governance en management

- De eenhoofdige raad van bestuur bestuurt de stichting onder toezicht van de raad van toezicht. Het normatieve kader voor het handelen en het gedrag van de raad van bestuur is de gedragscode voor de goede bestuurder van de NVZD. Er wordt gewerkt volgens de Zorgbrede Governancecode 2022.
- Omtrent de herontwikkeling van de voormalige locatie in Raamsdonksveer is een businesscase opgesteld. De start van de sloop van de oudbouw zal naar verwachting in de loop van 2024 plaatsvinden.
- Het ligt in de bedoeling om een bestuurlijke fusie per 1 januari 2024 te realiseren tussen Stichting Zorgorganisatie Het Hoge Veer en Stichting De Wijngaerd. In 2022 is hier onderzoek naar gedaan. De bestuurders en de raden van toezicht van beide organisaties hebben naar aanleiding hiervan op 8 november 2022 een intentieverklaring afgesloten.

Het doel is om uiteindelijk een volledige fusie te realiseren. Door de krachten te bundelen verwachten de twee organisaties de cliënten nog beter te kunnen ondersteunen, te kunnen blijven innoveren, een waardevolle bijdrage te kunnen leveren aan de ouderzorg in de regio en een aantrekkelijke werkgever te zijn voor de medewerkers. Bij de bestuurlijke fusie worden toezicht, bestuur, management en staf samengevoegd, terwijl De Wijngaerd en Het Hoge Veer als twee aparte stichtingen blijven bestaan.

- De externe klachtenfunctionaris en de regionale klachtencommissie hebben geen meldingen ontvangen.
- Drie interne klachten zijn in behandeling geweest en opgelost.
- De risicoanalyses op beleidsniveau, het primair-, personeels-, facilitair- en het automatiseringsproces hebben plaatsgevonden.

Personeelssamenstelling

- In 2022 is er een plan opgesteld t.b.v. werving, selectie, onboarding en behoud van medewerkers. De OR is daarmee akkoord.
- In december heeft een workshop plaatsgevonden Fit en Vitaal met Gezonde Voeding.
- Medewerkers konden deelnemen aan de Sterk in je werk-week georganiseerd door Transvorm.
- De pilot functioneren in teamverband (FIT) is in oktober 2021 gestart in 3 teams binnen ZHHV. Het zijn functioneringsgesprekken/ontwikkelgesprekken in teamverband. Daarmee combineer je de individuele ontwikkeling en de teamontwikkeling. In het eerste kwartaal van 2022 heeft de evaluatie van de pilot van de methodiek functioneren in teamverband (FIT) plaatsgevonden. Besloten is om FIT niet in ZHHV te implementeren aangezien 66% van de deelnemers geen meerwaarde ziet in deze methodiek.
- In 2022 hebben 2 zorgmedewerkers de opleiding gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP) gevolgd.
- De in- en uitstroomcijfers over 2022 van de medewerkers (zonder de stagiaires en de vakantiekrachten) betreft 86 medewerkers zijn ingestroomd en 69 medewerkers zijn uitgestroomd.
- Om de deskundigheid te vergroten hebben in 2022 e-learnings, klinische lessen en workshops plaatsgevonden, met als onderwerpen: agressie in de zorg, valpreventie, AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming), BRMO (resistente micro-organismen), hartfalen, Wet zorg en dwang (Wzd), niet-aangeboren hersenletsel (NAH), klinisch redeneren, parkinson, ouderenmishandeling, bewegen en gebruik hulpmiddelen, ulcus cruris (wondzorg), voedselhygiëne, EHBO en schoonmaakmiddelen.



80
vrijwilligers
werkzaam
in 2022

2 zorgmedewerkers
opleiding
GVP gevolgd

15
e-learnings
en klinische lessen
plaatsgevonden



"Ik vind het heerlijk om iedere week tijd vrij te maken voor een praatje, een wandeling of hulp te bieden en zo de dag van iemand net wat mooier te maken."



"Zorgtechnologie ontzorgt. Zo is er meer tijd voor andere zaken, maar genieten cliënten ook echt van de technologie. Neem de Braintrainer. Een prachtig hulpmiddel om hun brein extra te stimuleren."

Gebruik slim incontinentiemateriaal

om cliënt en medewerker te ontlasten



BedSense aangeschaft

voor beter inzicht in slaappatronen, wisselgigging en het verlaten van het bed.



Extra personenlift

op locatie Rivierzicht



Hulpbronnen

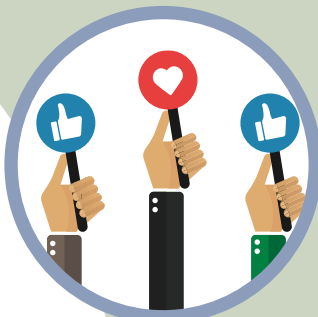
- Deelname aan het project "Anders Werken in de Zorg West-Brabant". Het doel van dit project is het sneller en beter inzetten van zorgtechnologie om de zelfredzaamheid van de cliënten te bevorderen, zodat hun zorgvraag afneemt.
- Bij steeds meer cliënten wordt slim incontinentiemateriaal ingezet. Dit ontlast de cliënt en de medewerker, aangezien er minder vaak verwisseling plaatsvindt.
- In 2022 zijn voor de zorgmedewerkers op locatie Rivierzicht bijeenkomsten georganiseerd waar informatie wordt gegeven over e-health en domotica.
- In 2022 zijn 25 BedSense aangeschaft voor cliënten zorgappartementen Bastion, die een beter inzicht geven in o.a. slaappatronen, wisselgigging en het verlaten van het bed. Op locatie Rivierzicht wordt de BedSense al een tijdje gebruikt en de cliënten ervaren hierdoor 's nachts rust.
- Een medewerker van locatie Bastion en een medewerker van het wijkteam nemen het initiatief om zorgtechnologie op de teams te implementeren.
- De personenlift op locatie Het Hoge Veer Rivierzicht is opgeleverd en voldoet aan de verwachtingen.

Informatiegebruik

- In juni 2022 is een groepsgesprek uitgevoerd. De groep omvatte 10 deelnemers bestaande uit cliënten, contactpersonen en medewerkers. De uitkomsten geven inzicht in de gegeven zorg- en dienstverlening en hiermee verbeterd de organisatie de kwaliteit van zorg voor de cliënten.
- Zorgorganisatie Het Hoge Veer meet de cliënttevredenheid op teamniveau, zodat teams zelf kunnen beslissen wat ze willen weten. Om de transparantie te bevorderen zijn de metingen weergegeven in deel-posters en opgehangen op de teamposten. Op deze poster wordt vermeld: de periode van de meting, de verbeterpunten, de oplossingen behorend bij de verbeterpunten en de complimenten.
- Op zorgteam Rivierzicht en op de zorgappartementen Bastion, zijn o.a. de volgende onderwerpen gemeten:
 - Het zorgverlenen volgens het nieuwe zorgverleningsmodel; namelijk cliënten dienen op de hoogte te zijn van de tijden waarop hun zorgmoment plaatsvindt,

- zodat ze niet hoeven te bellen voor een afgesproken zorgmoment.
- Voelen cliënten zich gehoord tijdens het zorgplanoverleg?
 - Zien cliënten de afspraken die met ze gemaakt zijn in het zorgplanoverleg, terug in de dagelijkse zorgverlening?
 - Vinden de cliënten dat er tijdens de verzorging genoeg aandacht besteed wordt aan de dingen die ze zelf nog kunnen doen?
 - Ervaren cliënten dat er genoeg ruimte is voor een luisterend oor?

De resultaten zijn met de teams besproken en er zijn plannen van aanpak opgesteld om aandachtspunten te verbeteren. Op beide teams zijn er 97 cliënten in zorg en 56 cliënten hebben de vragen beantwoord. De respons is 58%.



Gemiddelde score
ZKN over 2022:
**Hoge Veer
Rivierzicht: 8**

Gemiddelde score
ZKN over 2022:
**Hoge Veer
Bastion 8.8**

Gemiddelde score
ZKN over 2022:
**Hoge Veer
Thuiszorg: 8**



"Informatie
bieden aan cliënt
en familie is belangrijk.
Maar informatie van hen
ontvangen nog belangrijker.
Men moet zich gehoord
voelen."

“Een glimlach
van een cliënt,
dat is waar je
het voor doet.”



HET • HOGE • VEER

Prettig leven zoals u dat wilt.