



Kwaliteitsjaarverslag Zorgorganisatie Het Hoge Veer

TERUGKIJKEN OP 2023

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

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**



TERUGKIJKEN OP 2023

HET • HOGE • VEER

Prettig leven zoals u dat wilt.

Het cliëntverhaal
maakt de
**zorgverlening
persoonlijker**

IMI methode
een vorm van
gestructureerd
werkoverleg voor het
bespreken van lichte
en matige incidenten.

Cliënten worden
gestimuleerd om
**zoveel mogelijk
in beweging**
te blijven en zichzelf
te kunnen redden.



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

- Om de wensen, behoeften en voorkeuren van de cliënt beter in kaart te brengen en beschikbaar te maken voor zorgmedewerkers en betrokkenen, wordt op locatie Bastion gewerkt met het persoonlijk cliëntverhaal.
- In mei 2023 hebben alle medewerkers van groepswonen voldoende handvatten en kennis om persoonsgerichte zorg te bieden bij onbegrepen gedrag van cliënten. Dit is in 2023 gerealiseerd doordat:
 - De agressie meldingen in het werkoverleg via de IMI methode worden besproken.
 - De medewerkers een weerbaarheidstraining hebben gehad, die meer inzicht geeft in agressie en de reactie hierop van hun eigen lichaam.
- In 2023 is er in geringe mate sprake van decubitus. Indien deze aanwezig is betreft het 1e graads decubitus. De reductie van decubitus komt door het toepassen van de juiste interventies, onder andere door de inzet van de skincare lakens.
- In de wijk is gestart met het instrument Zelfredzaamheidsradar waarmee de zelfredzaamheid in kaart kan worden gebracht. De radar wordt alleen gebruikt als de wijkverpleegkundige niet kan inschatten in hoeverre een cliënt en zijn omgeving zelfredzaam zijn.
- Aan- en uittrekken van steunkousen bij de extramurale cliënten wordt minder uitgevoerd. De cliënten worden gestimuleerd dit zelf te doen. Voor de zorgverleners is er een toolbox ontwikkeld met daarin alle informatie over de nieuwe werkwijze zoals een animatiefilmpje, klantreis, de rol per professional en een hulpmiddelenoverzicht. Ook voor de cliënten is een toolbox met informatiemateriaal beschikbaar.

Wonen en welzijn

- Zorgorganisatie Het Hoge Veer gebruikt het SOFA model. Met dit model wordt rekening gehouden met de verschillende rollen van mantelzorgers, zodat men meer zicht krijgt op hun behoeften en mogelijkheden. De zorgverlener leert mantelzorgers beter begrijpen en het voorkomt dat ze te veel op één aspect focussen.
- Om meer handvatten te krijgen voor het voeren van een gesprek met cliënten en familie hebben alle zorgmedewerkers van Rivierzicht een e-learning motiverende gespreksvoering gevolgd.
- Het zorgpad stervensfase wordt bij verwachte overlijdens 100% ingezet. In 2023 zijn door verschillende teams uitgeleide dekens, waakmanden en het koppelbed gebruikt. Een medewerker is opgeleid tot het verlenen van complementaire zorg bij terminale cliënten. Tevens is momenteel een consulent palliatieve zorg werkzaam.
- De meest voorkomende oorzaken van valincidenten betreft het ziektebeeld van de cliënten. Andere oorzaken zijn verkeerd schoeisel of verkeerd gebruik van hulpmiddelen. Belangrijk blijft bewustwording en kennis van cliënten en/of naasten; wat zijn risico's en wat kun je zelf doen om deze te verminderen, zoals goede verlichting en geen losse kledjes in het appartement.
- Eind 2023 heeft er een hygiëne audit plaatsgevonden op groepswonen. Hier zijn plannen van aanpak voor opgesteld en deze worden begin 2024 uitgevoerd.
- Om medewerkers te beschermen tegen besmetting van lichaamsvloeistoffen zijn disposable opvangsystemen voor opvang urine, faeces enz. aangeschaft ter vervanging van pospoeler/verpulveraar.



Alle zorgmedewerkers volgden een **E-reading 'Motiverende gespreksvoering'**

Valincidenten voorkomen door goede verlichting en inrichting.

Klinische les 'Hulpmiddelen en rollatorgebruik' plaatsgevonden.

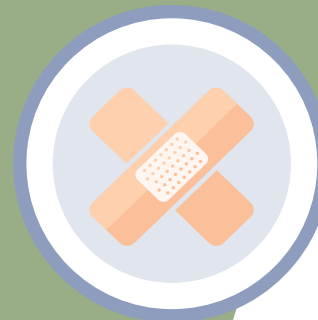
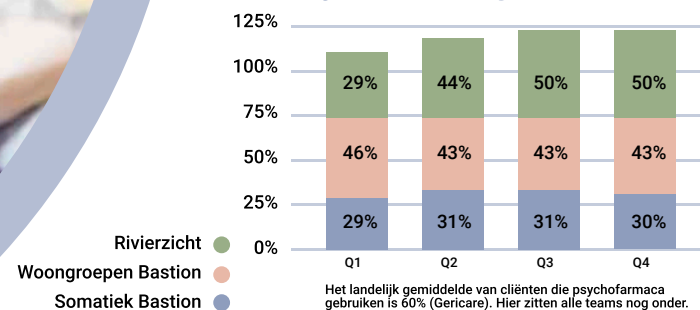




Ieder team heeft een aandachtsvelder Wondzorg

Bij 96% van de cliënten reanimeren vastgelegd op locatie Hoge Veer Bastion.
Bij 85% van de cliënten op locatie Hoge Veer Rivierzicht.

Psychofarmacagebruik 2023



Indicatoren basisveiligheid

Aantal cliënten met decubitus 2, 3 of 4 (huidinspectie februari 2024)

1.2%

van de cliënten op locatie Hoge Veer Bastion

5.77%

van de cliënten op locatie Hoge Veer Rivierzicht



Bespreken medicatiefouten op teamniveau

ieder kwartaal

op locatie Hoge Veer Bastion en op locatie Hoge Veer Rivierzicht.



Omgang met en vastleggen van levensverlengende behandelingen in het zorgdossier van de cliënt

O.a antibiotica, bloedproducten en preventieve medicatie.

48.2%

van de levensverlengende behandelingen vastgelegd op locatie Hoge Veer Bastion

48%

van de levensverlengende behandelingen vastgelegd op locatie Hoge Veer Rivierzicht

Vastleggen van wel of geen ziekenhuisopname in het zorgdossier

47%

van de cliënten op locatie Hoge Veer Bastion vastgelegd

48%

van de cliënten op locatie Hoge Veer Rivierzicht vastgelegd

Halfjaarlijks bespreken en vastleggen van de voedselvoorziening met cliënt en/of familie

86%

van de cliënten op locatie Hoge Veer Bastion vastgelegd

92%

van de cliënten op locatie Hoge Veer Rivierzicht vastgelegd:

- Het verstrekken van gemalen voeding, eiwitverrijkte voeding en vezelrijke voeding.
- Het hebben van allergieën voor bepaalde voeding.
- De gewenste hulp bij het eten en drinken.
- De plaats waar de gewenste maaltijden worden genuttigd.

Binnen Zorgorganisatie Het Hoge Veer wordt uitsluitend gebruikgemaakt van de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen, daar waar alternatieve oplossingen geen gewenst effect hebben bereikt. Met vrijheidsbeperking en gedrags-beïnvloedende medicijnen is de zorgorganisatie zeer terughoudend.

Leren en verbeteren van kwaliteit

- Zeven interne klachten zijn in behandeling geweest en opgelost.
- In het jaar 2022 heeft er een strategische verkenning plaatsgevonden rondom vergaande samenwerking met Seniorenpartner De Wijngaerd. Een onderdeel van deze verkenning was een SWOT-analyse, waarbij alle in- en externe factoren zijn meegenomen.
- In het jaar 2023 zijn er twee audits geweest, namelijk in april en in november. In de audit van april zijn de onderwerpen hygiëne, infectiepreventie, scholing personeel, woon-/leefsfeer en veiligheid getoetst. Op basis van deze resultaten zijn plannen van aanpak geschreven en zijn de verbeteracties door de verantwoordelijken gerealiseerd.
- De audit van oktober 2023 ging over het gebruik van de zorgdossiers. Uit deze audit kwamen geen knelpunten. De teams zijn over de resultaten geïnformeerd.
- Het lerend netwerk bestaat uit de drie organisaties (De Wijngaerd, Maaswaarden en Zorgorganisatie Het Hoge Veer). In 2023 zijn er voorbereidingen geweest om in januari 2024 een gezamenlijke audit medicatieveiligheid in de 3 organisaties uit te voeren.
- De medewerkerstevredenheid via de applicatie van Triasweb is gestart. Er is een vragenlijst ontwikkeld met de thema's communicatie, welzijn, ziekteverzuim, veiligheid, werkplezier, eigen regie en waardering. Deze lijst wordt in het voorjaar van 2024 afgenomen bij alle medewerkers van Zorgorganisatie Het Hoge Veer.



**Geen meldingen
bij de externe
klachtenfunctionaris**
en de regionale
klachtencommissie

Hercertificatie
op basis van HKZ VVT
2015 normen

**Risicoanalyses op de
primair-, personeels-,
facilitair- en
automatiseringsprocessen**
hebben plaatsgevonden



Zorgorganisatie
Hoge Veer
omzet 2022
€ 14.327.493

Zorgorganisatie
Hoge Veer
omzet 2023
€ 15.649.620

Gepland:
nieuwbouw
op de voormalige
locatie



Leiderschap, governance en management

- De raad van bestuur bestuurt de stichting onder toezicht van de Raad van Toezicht.
- De raad van bestuur dient primair het belang van de stichting in relatie tot de maatschappelijke functie van de stichting en maakt bij de beleidsvorming een evenwichtige afweging van de belangen van allen die bij de stichting betrokken zijn en de maatschappelijke relevantie.
- Het normatieve kader voor het handelen en het gedrag van de raad van bestuur is de gedragscode voor de goede bestuurder van de NVZD, welke onderdeel uitmaakt van het reglement.
- De bezoldiging van de raad van bestuur valt binnen de Wet Normering Topinkomens (WNT).
- Er wordt gewerkt volgens de vigerende Zorgbrede Governancecode.
- Omtrent de herontwikkeling van de voormalige locatie in Raamsdonksveer is een businesscase opgesteld voor Het Hoge Veer project. Het project is ingebed in een breder nieuwbouwplan dat door Thuisvester vorm zal worden gegeven. Op de locatie worden in het kader hiervan verschillende typen appartementen voor verschillende doelgroepen ontwikkeld, waaronder ook voor ouderen. Op deze wijze zal er sprake zijn van een gedifferentieerde "wijk".

Personeelssamenstelling

- Scholingen in 2023 voor Helpende plus, verzorgende IG, verpleegkundige:

- E-learnings

- Wet Zorg en Dwang;
- Hygiënisch werken;
- Verpleegkundig leiderschap (rolontwikkeling);
- Obesitas;
- Motiverende gespreksvoering.

- Klinische lessen

- Depressie;
- Klinisch redeneren;
- Multiple sclerose;
- Neurofibromatose;
- Decompensatio Cordis;
- NAH;
- Palliatieve zorg;
- Dehydratie;
- Gebruik hulpmiddelen.

- Cursussen/scholingen

- Medicatieveiligheid/polyfarmacie;
- Wet zorg en dwang; (voor medewerkers PG);
- Hygiëne voor leerlingen;
- Datalekken.

Binnen het Hoge Veer zijn er ongeveer 80 medewerkers die in het bezit zijn van een BHV certificaat en 11 ploegleiders.

Door de hoge brandveiligheid van de panden Het Hoge Veer Bastion en Hoge Veer Rivierzicht is de kans op een totale evacuatie zeer gering. Tevens zijn de panden voorzien van meerdere brandcompartimenten en zijn de appartementen een periode brandwerend zodat personen een uur veilig in het gebouw kunnen verblijven. Er is sprake van een stil brandalarm, wat geen onnodige onrust geeft bij cliënten en medewerkers.



Vragenlijst om Medewerkerstevredenheid te meten ontwikkeld

Uitstel en fysieke overbelasting medewerkers voorkomen door **TilThermometer** en **Risicoradar**

Diverse scholingen, zoals **E-learnings, klinische lessen** en **cursussen** in 2023 plaatsgevonden



Medimo medicijndispenser

vanaf 2023 in
de wijk gebruikt

door gebruik
Heupairbag
aantal fracturen
afgenomen

ZHHV neemt deel
aan samenwerkings-
verband '**Anders
Werken in de Zorg**'



Hulpbronnen

- Op locatie Hoge Veer Bastion wordt bij steeds meer cliënten slim incontinentiemateriaal ingezet. Dit ontlast de cliënt en de medewerker, aangezien er minder vaak verwisseling plaatsvindt. In 2023 is op locatie Hoge Veer Rivierzicht slim incontinentiemateriaal (WeSense) geïmplementeerd.
- Skinair is een multifunctioneel 3D medisch hoelaken dat gebruikt kan worden om mensen mobieler te maken in bed, transfers te vergemakkelijken en het lig-, beweeg- en huidcomfort te verhogen.
- De Wolk Heupairbag is de airbag die zorgt voor een zachte landing als je valt. Dit voorkomt heupfracturen. Vanaf 2020 wordt de heupairbag intramuraal ingezet en in 2023 is gestart om de heupairbag extramuraal in te zetten.
- Via het samenwerkingsverband "Anders Werken in de Zorg" is het oogdruppelen afgebouwd. De druppelbril is als vervanging van oogdruppelen ingevoerd. De druppelbril is een bril met verschillende openingen, waarin alle gangbare maten flesjes en pompjes passen en stevig vastzitten. Hierdoor is het op eenvoudige wijze mogelijk om oogdruppels aan te brengen.

In 2023 is Skinair geïmplementeerd op locatie Het Hoge Veer Bastion. In 2024 worden de hoelakens op locatie Rivierzicht ingevoerd.

Informatiegebruik

- In oktober 2023 is het cliënt-
tevredenheidsonderzoek (CTO)
bij de cliënten van de huishouding
extramuraal, appartementen zorg
Bastion, groepswonen Bastion en
Rivierzicht zorg afgenomen.

De volgende thema's zijn
gemeten; persoonsgerichte zorg,
familieparticipatie, autonomie,
deskundigheid medewerkers en
maaltijden. Hieronder ziet u de
resultaten:

Resultaten per thema (Schaal 1 t/m 5 > 1= helemaal oneens tot 5 = helemaal eens)

Thema	Score huishouding extramuraal	Score appartementen zorg Bastion	Score groepswonen Bastion	Score Rivierzicht zorg
Persoons- gerichte zorg	3,55	3,17	3,2	3,12
Deskundigheid medewerkers	3,45	3,26	3,31	3,16
Autonomie	3,51	3,3	3,34	3,06
Familie- participatie	-	3,52	3,42	3,4
Maaltijden	-	3,27	3,31	3,27

- De PREM meting (een landelijk afgestemde meetmethode om patiëntervaringen te meten) is in mei 2023 uitgevoerd bij de cliënten die wijkzorg (Zvw) ontvangen. De respons is 53% en de gemiddelde score is een 7,5.



Gemiddelde score
ZKN* over 2023:

**Hoge Veer
Rivierzicht: 8.1**

Gemiddelde score
ZKN* over 2023:

**Hoge Veer
Bastion 9.2**

Gemiddelde score
ZKN* over 2023:

**Hoge Veer
Thuiszorg: 7.4**

* ZKN = ZorgkaartNederland.



“Wij bieden goede
zorg en veiligheid,
maar vooral
vrijheid om te zijn
wie u bent.”



HET • HOGE • VEER

Prettig leven zoals u dat wilt.