

Kwaliteitsjaarverslag 2021

Ter Wal Woonzorg BV



Lepelstraat, juni 2022

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1 Directiebeoordeling	4
2 Verslag thema's Kwaliteit en veiligheid	9
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	9
2.2 Wonen en welzijn	9
2.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning	9
2.4 Leren ontwikkelen	14
3 Verslag thema's personeel en Organisatie	15
3.1 Personeel samenstelling	15
3.2 Medewerkerstevredenheid	15
3.3 Hulpbronnen omgeving en context	15
3.4 Professionele relaties	16
4 Uitdagingen 2022	17

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2021 van Ter Wal Woonzorg BV (hierna te noemen: Ter Wal)

Ondanks al het gedoe rondom Covid-19 kunnen we terugkijken op een kwalitatief geslaagd jaar. Door voortvarend in te grijpen en tijdig de juiste maatregelen te treffen is Ter Wal in 2021 vrij gebleven van besmettingen. Covid-19. Op dit moment is het nog steeds actueel. De bewoners en medewerkers hebben in december 2021 de boosterprikken gehad.

September 2021 is het bestuur van Ter Wal overgedragen aan Com4care. Deze onderneming heeft als missie het realiseren en exploiteren van betaalbare woningen voor alle ouderen, met dienstverlening die aansluit op de wensen en de behoeften van de bewoners. Oog hebben voor de unieke identiteit van elke bewoner, die zolang het kan zoveel mogelijk de regie over het eigen leven voert. Zorg is daarbij ondersteunend. Com4care is tevens eigenaar van Huize Plantage te Amsterdam en van Huize Zocher te Haarlem en heeft woon- en zorgvoorzieningen in aanbouw in Amstelveen en Veghel. De integratie is succesvol verlopen en inmiddels wordt waar nuttig samengewerkt tussen de verschillende huizen.

De verbeteracties zijn na de overname voortvarend opgepakt. In het kwaliteitsjaarverslag is een reflectie opgenomen op de activiteiten die het afgelopen jaar in het kader van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg zijn ingezet binnen het domein Langdurige zorg. Met het kwaliteitsverslag verantwoorden wij over het gevoerde beleid met betrekking tot kwaliteit.

Directie en management Ter Wal Woonzorg BV

1 Directiebeoordeling

Het doel van de directiebeoordeling is om:

- Te evalueren hoe het kwaliteitssysteem in de praktijk functioneert; na te gaan in hoeverre de processen binnen kwaliteitssysteem voldoende geborgd zijn, en waar eventuele bijsturing nodig is.
- Evaluaties van de zorg- en dienstverlening te analyseren en de resultaten ervan in te zetten tbv optimalisatie van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.
- Kansen voor verbeteringen en corrigerende maatregelen te signaleren.

Ter Wal is een kleinschalige woon- en zorgvoorziening met 21 éénpersoonsappartementen en 2 tweepersoons appartementen en biedt daarmee plaats aan 25 bewoners met een somatische en/of psychogeriatrische aandoening. Daarnaast kan Ter Wal ook hulp bieden bij een tijdelijk verblijf na een ziekenhuisopname of bij het bieden van terminale zorg. Alle bewoners beschikken over een CIZ-indicatie.

De locatie bevindt zich in het buitengebied van Lepelstraat op een landgoed waar iedereen vrijuit kan wandelen in een landelijke omgeving. Deze ligging heeft duidelijk meerwaarde voor de bewoners. Enerzijds spreekt dit bewoners aan met de voorliefde voor de natuur, anderzijds is er sprake van een beperkt aantal prikkels wat bij een belangrijk deel van de doelgroep de voorkeur heeft. Ter Wal is centraal gelegen in de regio.

In 2021 hebben 10 nieuwe bewoners mogen verwelkomen er zijn spijtig 10 bewoners overleden. De gemiddelde verblijfsduur is 3 jaar en 2 maanden.

Ter Wal heeft een team van vaste medewerkers en werkt daarnaast met een flexibele schil van vaste medewerkers met een oproepovereenkomst. Er is 24/7 bezetting door bevoegd en bekwaam persoon. De lijnen zijn kort en per bewoner is er een eerste verantwoordelijke aangewezen. Voor rapportage, risicoanalyse, opstellen zorgleefplannen en dergelijke maakt Ter Wal gebruik van diverse IT-platformen.

Het verbeteren van de kwaliteit van het leven van senioren met een zorgbehoefte door het aanbieden van een “thuis” met professionele diensten- en zorgorganisatie ligt ons aan het hart. Onze zorgvisie gaat uit van wederzijds respect voor wensen, voorkeuren, achtergronden, normen en waarden. Door het aangaan van een (zorg)relatie met bewoners, komen we tot een optimale welzijns- en zorgsituatie.

Bewoners hebben hun hele leven zelfstandig thuis geleefd. Als mensen ouder worden neemt de vraag naar zorg toe. Om verschillende redenen kunnen ze niet meer thuis wonen. De overgang is erg groot als mensen hun huis moeten verlaten. Aan onze filosofie wordt gestalte gegeven door in alle onderdelen van het bedrijf zoveel mogelijk te streven naar een huiselijke situatie zodat ze zich thuis voelen. Wij bieden met het “huis” een veilige woonomgeving waarbij huiselijkheid, geborgenheid en veiligheid voorop staan. Dit is bereikt door een huiselijk ontwerp en het interieur warm aan te kleden.

Daarnaast is het onze uitdaging de bewoners te stimuleren om de regie over het eigen leven zo lang mogelijk te bewaren. Daarbij willen wij graag van betekenis zijn. Niet de ziekte of de zorgbehoefte staat in onze zorgverlening centraal maar de mens met zijn eigen unieke levensverhaal. Wij sluiten met onze zorg en dienstverlening aan op het leven dat de bewoner gewend is om te leven. Wij passen ons aan de wensen van iedere individuele bewoner aan. Hiermee dragen wij bij aan een comfortabel leven van onze bewoners waarbij ze zo min mogelijk gehinderd worden door hun ziekte of handicap.

1. Vraagt de huidige strategie of huidige context van de organisatie een andere invulling van het managementsysteem? Dient het beleid aangepast te worden?

In 2021 is Ter Wal overgenomen door Com4care. De overname is, ondanks alle COVID-perikelen, soepel verlopen. Er is een aantal wijzigingen doorgevoerd in de organisatie. Vanuit de organisatie is Nikkie Verhoeven benoemd als manager wonen en zorg. Zij wordt volledig geaccepteerd in haar nieuwe rol en zij werkt nauw samen met Gérard Thaens (directeur en eindverantwoordelijke). Er is een kwaliteitsverpleegkundige aangewezen voor het borgen van het kwaliteitssysteem binnen Ter Wal. In 2022 volgt zij een opleiding voor het uitvoeren van interne audits voor Ter Wal en de andere huizen Com4care. De Bewonersraad en de Raad van Toezicht zijn betrokken geweest bij de overname en integratie. De krapte op de arbeidsmarkt speelt ook Ter Wal parten. Daar waar mogelijk/ nodig zijn zelfstandige ingehuurd. Verder zijn we actief personeel gaan werven via lokale media en internet. Er is in 2021 extra ziekteverzuim geweest als gevolg van de pandemie. We worden ondersteund door een externe arbodienst. We zijn vanaf juli 2018 ISO- gecertificeerd. Het beleid t.a.v. de certificering blijven we professionaliseren. Dit beleid zal met deze directiebeoordelingen geëvalueerd worden en daar waar nodig uitgebreid of aangepast:

- ECD Nedap/ONS functioneert naar behoren. We hebben nu ook de medicatieapp hieraan gekoppeld. De AMO lijst worden nog steeds handmatig geborgd.
- RI&E wordt 2022 herzien en nadat een aantal werkplekken zijn gewijzigd. We hebben een Preventiemedewerker.
- Mondzorgformulieren zijn opgenomen in het ECD. We werken samen met de organisatie Preventa; mondhygiënist, om de kwaliteit van de mondzorg nog verder te verhogen. Deze samenwerking wordt in 2022 geformaliseerd.
- Alle relevante documenten zoals het kwaliteitsplan worden gepubliceerd op onze website. De website is eind 2021 vernieuwd.
- De wet Zorg en Dwang hebben we vertaald in eigen beleid. De handhaving van de regels vraagt continu aandacht. Ter Wal heeft een WZD-functionaris.
- Er is een controlelijst verpleegkundige acties opgesteld.
- In 2021 hebben we geen bezoek gehad van de IGJ
- Jaarlijks maken we een analyse van de kansen/ bedreigingen en sterktes/zwaktes.
- Een verbeterregister wordt continu gemonitord

2. Zijn alle vervolgmaatregelen van vorige beoordeling doorgevoerd?

In 2021 is het personeelsdossier op orde gebracht: gecheckt op volledigheid en het dossier is gedigitaliseerd. Verder is er een leveranciersbeoordeling uitgevoerd op de juiste manier.

3. Leveren de steekproeven, prestatiemetingen en klanttevredenheidsonderzoeken nuttige informatie? Ligt de klanttevredenheid op het gewenste niveau? Is er specifieke feedback geweest van relevante belanghebbenden? Resultaten van externe aanbieders?

Er zijn Kwaliteitsdoelstellingen en KPI's opgesteld, deze zijn vastgesteld.

- De ISO-certificering hebben we behouden.
- We zijn zelfstandig zorginkoper bij het Zorgkantoor. En voor 2022 is de financiering goedgekeurd.
- Het Opleidingsplan voor 2022 is vastgesteld.
- Voor de wet Zorg en Dwang is een beleid vastgesteld en scholingen weer ingezet. Tevens wordt dit in het Lerend Netwerk gereflecteerd.
- We zijn in 2021 weer verder verbeterd voor klanttevredenheidsonderzoek. Daar zijn we enorm trots op.

Klanttevredenheid: De belangrijkste informatiebron voor Ter Wal is de dagelijkse tevredenheid van bewoners en de formele evaluaties in het multidisciplinair overleg. Medewerkers hebben voortgang gesprekken met manager en directie. Al deze informatie is leidend voor de koers en bepaald deels de invulling van de plannen die wij maken voor onze organisatie, bijvoorbeeld het scholingsplan. Jaarlijks legt het bestuur verantwoording af aan de Raad van Commissarissen en autoriteiten.

In de periode december 2021 – januari 2022 heeft er een tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Dit onderzoek is op een gestandaardiseerde wijze door een onafhankelijke derde uitgevoerd. Voor het onderzoek hebben we de hulp gekregen van de contactpersonen bewoners. We hebben aan 23 contactpersonen gevraagd om aan het onderzoek deel te nemen. We hebben 16 ingevulde vragenlijsten ontvangen. Dat komt neer op een responspercentage van 69,6%.

De NPS (Net Promotor Score) is berekend aan de hand van de rapportcijfers (0 tot en met 10). Dit is een managementtool die gebruikt kan worden om de klantloyaliteit te meten.

De scores worden verdeeld in drie groepen:

- Promotors: respondenten die een score 9 of 10 hebben gegeven.
- Neutrals: respondenten die een score 7 of 8 hebben gegeven.
- Critici: respondenten die een score 0 t/m 6 hebben gegeven.

De score wordt als volgt berekend: $NPS = \% \text{ promotors} - \% \text{ critici}$. Het eindresultaat is dus geen fractie van het geheel en dient, om verwarring te voorkomen, niet te worden uitgedrukt met een %-teken.

De NPS score voor Ter Wal is 68,8.



Het gemiddeld cijfer dat is gegeven is 8,8. Een mooi resultaat. Gemiddeld rapportcijfer zorgkaart Nederland voor kleinschalige huizen is 8,2. Het cijfer ligt ook hoger dan het gemiddelde cijfer van vorig jaar.

	Januari 2021	Januari 2022
Respons	72,2%	69,6%
Gemiddeld cijfer	8,5	8,8
NPS	43,8	68,8

Feedback van relevante belanghebbenden:

Feedback van medewerkers maakt onderdeel uit van het dagelijkse proces en is in het bijzonder aan de orde gekomen tijdens de voortgangsgesprekken november 2021.

4. Helpt het managementsysteem om continue verbetering door te voeren en zijn de middelen toereikend om de werkzaamheden uit te voeren? Status van corrigerende maatregelen.

Door het uitvoeren van een SWOT analyse en een stakeholder analyse hebben we beter in beeld gekregen waar onze kansen en risico's liggen. We hebben de juiste tools aangereikt gekregen om deze in beeld te brengen maar ook op te pakken en te gebruiken ten behoeve van onze vooruitgang. De SWOT en Stakeholders analyse is nu wel meer met elkaar verbonden. Door het opzetten van een risico analyse en hier structureel gebruik van te maken zetten we onszelf aan het denken over mogelijke ontwikkelingen voor Ter Wal Woonzorg. Dit creëert continue verbetering voor ons. De correctieve maatregelen worden in kaart gebracht binnen ons verbeter register. Ten aanzien van de medicatieveiligheid maken we nu ook gebruik van de Prisma light analyse, welke ook naar het team en het bestuur teruggekoppeld wordt, zodat er gerichte acties ondernomen kunnen worden indien dit uit de analyse naar voren komt.

5. Maakt het managementsysteem de verwachtingen van de directie waar?

Het systeem voldoet aan de verwachtingen. Het is een maandelijkse uitdaging om als kleine organisatie het systeem op orde te houden. De samenwerking met de Bewonersraad en de Raad van Toezicht verloopt soepel.

6. Geven de interne audits de directie de informatie die zij nodig heeft?

De interne audits zijn nuttig.

7. Zijn er bij de externe audit zaken naar voren gekomen die dienen te worden verbeterd?

Het personeelsdossier is op orde gebracht. De leveranciersbeoordeling wordt in 2022 uitgevoerd. Processen zijn aangepast ten aanzien van veranderingen in zorgdossier, handleiding is gemaakt voor werken met Nedap. het kwaliteitshandboek wordt jaarlijks waar nodig geupdate,

8. Zijn er wijzigingen op het gebied van interne en externe belangrijke punten? Behoeften en verwachtingen van belanghebbenden.

De samenwerking met de andere huize Com4care is nieuw en gaat verder ontwikkelt worden.

9. Zijn er wijzigingen binnen het risico en kansenregister?

Het register is door de nieuwe manager en de kwaliteitsverpleegkundige volledig aangepast zodat voldoet aan de vereisten.

10. Zijn de doelstellingen gehaald of is de voortgang in orde?

De doelstellingen zijn behaald en nieuwe gevormd.

- We kopen zelfstandig zorg in bij CZ Zorgkantoor en hebben voor 2022 goedkeuring.
- We voldoen aan de wet AVG,
- De wet WZD: hier is een beleid op gemaakt en wordt elke 2 maanden besproken in een MDO. Ook via Lerend Netwerk bespreken we dit. We werken samen met WZD-functionaris.

- Het Opleidingsplan is voltooid
- Het klanttevredenheidsonderzoek heeft geresulteerd in een 8,8. Hier zijn we zeer tevreden mee.
- De samenwerking met de andere huizen Com4care is naar grote tevredenheid gestart

11. Dienen er nieuwe doelstellingen gesteld te worden, zo ja, welke?

Er is een aantal nieuwe doelstellingen gesteld.

- Meer kennis op het gebied van hygiëne en infectie.
- Meer samenwerking tussen de huizen op het gebied van kwaliteit, opleiding en intervisie.
- Betere beschikbaarheid van de eerstelijnszorg.
- Herstructureren van het intern toezicht op het niveau van Com4care.

12. Welke aanbevelingen ter verbetering kunnen er worden gegeven?

Wij hebben een eigen HBO-verpleegkundige gevraagd 2x per jaar een interne audit uit te voeren t.a.v. de normen verantwoorde zorg. Knaebel advies doet 2x per jaar een interne audit t.a.v. de eisen vanuit de ISO certificering. We hebben een nieuwe preventiemedewerker aangesteld.

13. Veranderingen die van invloed kunnen zijn op het managementsysteem, waaronder behoefte in middelen, nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving en nieuwe of gewijzigde risico's en kansen.

Momenteel is de krapte op de arbeidsmarkt de grootste uitdaging. Verder is de administratieve lastendruk toegenomen. In de cao 2022-2023 wordt de alsmaar toenemende administratieve lastendruk genoemd als een doorn in het oog van vele partijen, in de eerste plaats van de medewerkers in de zorg die daar dagelijks mee geconfronteerd worden. Wij hopen dat serieus werk wordt gemaakt van het terugdringen van deze lastendruk.

2 Verslag thema's Kwaliteit en veiligheid

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Medewerkers zijn betrokken, hebben compassie en zien iedere bewoner als een unieke persoonlijkheid. De autonomie staat voorop en dat is terug te zien in de wijze waarop wij onze zorgafspraken maken en deze vastleggen in ons zorgdossier: centrale informatiebron over de afspraken verpleging en verzorging).

Zorgdoelen

Iedere bewoner beschikt over een actueel en ondertekend Zorgleefplan op basis van de 4 leefdomeinen. Dit Zorgleefplan wordt in samenspraak met de bewoner en eventuele naasten (contactpersoon) opgesteld. Afspraken en doelen ten aanzien van de zorg en ondersteuning worden hierin vastgelegd. Afspraken betreffende de medische behandeling worden met de huisarts gemaakt. Binnen 24 uur na opname beschikt de bewoner over een concept Zorgleefplan, waarin tenminste is opgenomen de medicatie, dieetwensen en de primaire hulpvraag. Ook de contactgegevens van de eerste contactpersoon en de gewenste handelwijze bij calamiteiten (onder meer de wens betreffende reanimatie) worden vastgelegd. Uiterlijk na 6 weken, of zoveel eerder als mogelijk, wordt een definitief Zorgleefplan vastgesteld. Wij hebben aandacht op welke wijze regie bij onze bewoners ligt en op de manier waarop zij bij ons wonen in hun eigen appartement. De kleinschalige opzet van Ter Wal biedt de mogelijkheid om, met behoud van cultuur en eigen leefstijl, de beoogde kwaliteit van leven, wonen en zorg te realiseren. Niet de zorgverlener of behandelaar bepaalt wat noodzakelijk is, maar de bewoner zelf.

Er is veel coaching geweest in het rapporteren op doelen en bijhouden van het zorgdossier. Methodisch werken is een vast onderdeel in het zorgteam. Persoonsgerichte zorg blijven we in ons nieuwe zorgdossier continue monitoren. Periodiek is er overleg met de mantelzorgers over het welzijn van de bewoners. Mantelzorgers kunnen 24/7 meelesen in het zorgdossier en communiceren met het team via een online platform(carenzorgt)

2.2 Wonen en welzijn

Ter Wal biedt een comfortabele, aantrekkelijke kleinschalige woon- en zorgvoorziening voor ouderen (ook echt)paren). De aandacht voor de woonomgeving, de individuele wensen van de bewoners, goede zorg en op het individu afgestemde activiteiten tonen dit alles aan. Het blijft echter altijd een uitdaging om de wensen en verlangens van de bewoners/mantelzorgers waar te maken. 2021 is dit zeker ook een uitdaging geweest door de corona. Ter wal heeft dit proberen te doen door zorg op maat aan te bieden. Wat kan er wel in zo een Pandemie. Voor 2022 willen we graag de mantelzorg avonden weer op het programma zetten dit vinden we erg belangrijk.

2.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning

Veiligheid heeft binnen Ter Wal een hoge prioriteit, waarbij het streven naar veiligheid niet los wordt gezien van andere belangrijke waarden zoals persoonlijke vrijheid en welzijn. Gebieden waarop het veiligheidsaspect expliciet van toepassing is zijn onder meer zorginhoudelijke veiligheid, medicatieveiligheid, veiligheid van hulpmiddelen, brandveiligheid, hygiëne,

bedrijfs hulpverlening (BHV), de aanwezigheid van een ontruimingsplan, voedsel- en drinkwaterveiligheid.

Vrijheid beperkende maatregelen

In principe wordt geen onvrijwillige zorg toegepast, maar soms kan het noodzakelijk zijn. In dat geval worden ze met de grootst mogelijke terughoudendheid en conform de Wet Zorg en Dwang toegepast, waarbij wordt gelet op zo min mogelijk impact op het welzijn van de bewoner. Binnen Ter Wal wordt gewerkt met een speciaal daartoe aangestelde functionaris Wet Zorg en Dwang. In 2021 is de structurele samenwerking met psycholoog en de specialist ouderengeneeskunde voortgezet. In het verslag jaar hebben 8 bewoners gebruik gemaakt van een sensor. Daarnaast krijgen 12 bewoners rustgevendende medicatie, binnen de richtlijnen van Verenso. Het gaat om de volgende medicamenten; Haloperidol, Risperidon, Rivagstigmine, Citalopram en Oxazepam. Deze maatregelen worden elke 2 maanden besproken met de SOG en de psycholoog en daarnaast ook besproken met de familie. Het uitgangspunt is daarbij is zo snel mogelijk afbouw van de maatregel.

De inzet van onvrijwillige zorg en de evaluatie(s) worden schriftelijk vastgelegd en ondertekend door de huisarts en/of SOG en bewoner en/of naaste. Ter Wal beschikt te allen tijde over een actueel overzicht van toegepaste onvrijwillige zorg. Via E-learning zijn (nieuwe) medewerkers van Ter Wal verplicht scholing te volgen in het kader van de Wet Zorg en Dwang.

De ervaringen met het uitvoeren van de Wet Zorg en Dwang worden periodiek besproken in het teamoverleg en binnen het lerend netwerk.

Medicatieveiligheid

Het digitaal aftekenen van de medicatie werkt erg goed. Hierdoor worden er minder fouten gemaakt t.a.v. of vergeten of verkeerde aftekenen van medicatie. We hebben wel gezien dat het een aandachtspunt blijft dat de wijzigingen goed in het systeem door komen. Dit wordt door de apotheek verwerkt. In de nachtdienst worden de wijzigingen na gekeken en doorgegeven aan de dag dienst.

Decubitus

Momenteel is er bij onze zorgmedewerkers dagelijks aandacht voor huidletsel bij onze bewoners. Indien de situatie daar om vraagt wordt direct een huisarts of een wondverpleegkundige betrokken bij de preventie of behandeling. Momenteel (november 2021) hebben wij geen bewoners met decubitus.

De aandachtsvelder die wordt aangewezen heeft de regie over het verloop van bewoners met decubitus en zal zo nodig preventief gerichte acties ondernemen als het gaat om de aanschaf van hulpmiddelen Dit zal zo nodig op het werkoverleg met de teamleden worden besproken en geëvalueerd.

Veiligheid

Dit jaar is er weer een BHV cursus geweest voor de medewerkers. Voor het eerste jaar hebben de gastvrouwen en allen helpende hier ook aan deelgenomen. Deze cursus is gegeven door Jacob Appelman. Er is een verslag gemaakt en hier zijn weer verbeterpunten uitgekomen.

Mic commissie van Ter Wal

Ter Wal streeft continu naar verbetering van de meldcultuur van (bijna) incidenten, waaronder incidenten betreffende medicatie, vallen en agressie. Hieronder staan de doelen van 2021 uitgewerkt.

- **Ontwikkelen en implementeren van een nieuw melding formulier:** Nieuw melding formulier is ontwikkeld. Het formulier is minder lang om in te vullen en wordt hierdoor beter ingevuld. Medewerkers ervaren het nu als een prettig formulier om in te vullen.
- **Gezien de hoeveelheid val incidenten eind 2020 en begin 2021 hebben we ook hier extra aandacht aan besteed in 2021:** Er is een preventieplan t.a.v. vallen gemaakt en door het MT goed gekeurd. De eerste stappen hiervan zijn gedaan. De presentatie is gedaan in het V&V overleg van juni en november nogmaals herhaald. Ook is de omgeving samen met de ergotherapeut bekeken. Op haar advies zijn er aanpassingen gedaan in de huiskamer van PG. Hierdoor zijn er in de loop van het jaar minder incidenten in de PG huiskamer voorgevallen. Aandachtspunt in de somatiek huiskamer zijn de rollators, deze worden door de bewoners soms midden in de kamer/ looproutes weggezet. In de hal zijn aanpassingen gedaan om de trappen minder aantrekkelijk te maken, hier is het gewenste effect nog niet behaald.
- **We bepalen dat het aandachtspunt voor 2021 agressie meldingen zijn:** Waren er vorig jaar door de Corona sluiting weinig agressie incidenten gemeld dit jaar is het aantal melding behoorlijk wat hoger. Een groot deel van de meldingen is bij een 2 tal bewoners veroorzaakt. De ene dame heeft veel last van overprikkeling als de familie is geweest er zijn na bezoek duidelijk meer incidenten gemeld. Hier is met familie over gesproken maar het blijft ook voor hen een lastige situatie.

De andere dame is begin 2021 opgenomen. Zij heeft veel moeite met het accepteren van zorg. Wel is zichtbaar dat na adviezen en handreikingen van de psycholoog het aantal meldingen bij haar duidelijk omlaag gaat.

Continueren van Prisma Light methode: Er zijn dit jaar geen incidenten meldingen geweest waar er meerdere van waren om hier met de prisma light methode dieper op in te gaan.

Valincidenten

Maand	aantal	kwartaalcijfers
Januari	12	
Februari	3	
Maart	8	23
April	8	
Mei	5	
Juni	4	17
Juli	7	
Augustus	6	
September	9	22
Oktober	4	
November	10	
December	11	25

Medicijnincidenten:

Maand	aantal	kwartaalcijfers
Januari	4	
Februari	1	
Maart	7	12
April	4	
Mei	3	
Juni	4	11
Juli	1	
Augustus	4	
September	0	5
Oktober	4	
November	3	
December	2	9

Agressie incidenten:

Maand	aantal	kwartaalcijfers
Januari	2	
Februari	1	
Maart	8	11
April	5	
Mei	8	
Juni	4	17
Juli	0	
Augustus	5	
September	2	7
Oktober	0	
November	1	
December	0	1

Overige incidenten:

Maand	aantal	kwartaalcijfers
Januari		
Februari	1	
Maart	1	2
April	1	
Mei	4	
Juni	4	9

Juli	2	
Augustus	1	
September	1	4
Oktober	1	
November	0	
December	0	1

In 2022 wordt het valpreventieplan voortgezet en wordt de hal veiliger gemaakt.

Voorkomen acute ziekenhuisopname

Acute ziekenhuisopnamen worden geregistreerd en geanalyseerd. Het gaat hierbij om opnamen vanwege een (heup)fractuur, urineweg- of luchtweginfectie, delier, CVA, Parkinson, ALS. De eigen registratie wordt aangevuld met teruggekoppelde bevindingen van de Spoedeisende Hulp en besproken met de medewerkers en/of in het lerend netwerk. Indien een bewoner wordt opgenomen in het ziekenhuis gaat, naast een actueel medicatieoverzicht, ook een kopie van het medisch beleid mee. Wordt de bewoner weer ontslagen uit het ziekenhuis komt er een overdracht mee naar huis. De huisarts zal dan ook weer een bezoek brengen aan de bewoner om eventueel beleid verder af te spreken.

In 2021 is 1 bewoner opgenomen in het ziekenhuis.

Advance Care Planning

De moderne geneeskunde kan steeds meer. Deze verbeterde mogelijkheden om ziektes te genezen en levens te verlengen heeft echter ook een keerzijde. Sommige behandelingen zijn ingrijpend, hebben grote bijwerkingen en mogelijk schadelijke gevolgen. De bewoner kan er ook voor kiezen om euthanasie te doen hier wordt dat een procesduren voor opgestart met de bewoner, familie, huisarts. Dit is in het jaar 2020-2021 2 keer voorgekomen bij Ter Wal. De wensen van de bewoner worden zo vaak als nodig maar tenminste 2 maal per jaar besproken en zo nodig aangepast. Dit alles is vastgelegd in het Zorgleefplan.

Eten en Drinken

In de visie van Ter Wal neemt eten en drinken een belangrijke plaats in. Er wordt dan ook iedere dag vers gekookt door een eigen kok met gebruik van lokale verse producten. Om lekker te kunnen eten en drinken is het van belang op de hoogte te zijn van de voorkeuren van de bewoners. Deze wensen, behoeften en voorkeuren staan beschreven in het Zorgleefplan. Gekoppeld aan het Zorgleefplan wordt, met betrekking tot de voeding, de Dagkaart gebruikt. Op deze Dagkaart staat onder meer vermeld of de bewoner hulp nodig heeft bij de maaltijden, eventuele restricties qua voedingsstoffen of hoeveelheid en de behoefte aan tussendoortjes.

Bij de risicosignalering is er aandacht voor de voedingstoestand van de bewoner (onder meer bij (dreigend) over- of ondergewicht) en eventuele slikproblemen. Zo nodig wordt een diëtiste en/of

logopediste ingeschakeld. Voor het inschakelen van deze deskundige zijn overeenkomsten afgesloten met regionale zorgverleners.

2.4 Leren ontwikkelen

Ondanks alle beperkingen vanwege COVID 19 wilden wij in 2021 invulling geven aan opleiding en deskundigheidsbevordering. De deskundigheid van onze zorgverleners wordt methodisch afgestemd op de behoeften van de bewoner. De zorgverleners bij Ter Wal hebben methodisch werken ook in de ECD zich eigen gemaakt.

Zorgverleners krijgen ruimte om te reflecteren op eigen handelen door het aanbod van feedback training en intervisie. Onder leiding van de zorgmanager worden er intervisiesessies georganiseerd. Het effect van deze sessies meten we op basis de bewoners- en medewerkerstevredenheid. Waarbij binnen het lerend netwerk met andere instellingen ook kennisuitwisseling zal gaan plaatsvinden.

Professionele borging

De manager wonen en zorg bewaakt (de professionalisering van) het zorgproces door middel van wekelijks overleg met andere disciplines. De directie heeft wekelijks gesprek met de manager.

Ter Wal is aangesloten bij het lerend netwerk "Riant verzorgd wonen".

Kwaliteitsmanagementsysteem

Ter Wal kent sinds medio 2018 een ISO-gecertificeerd kwaliteitssysteem waarin de verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd. In mei 2021 heeft met goed gevolg een nieuwe audit met hernieuwde certificering plaatsgevonden. Ieder half jaar vindt er een interne audit plaats. Het afleggen van verantwoording is ingebed in de processen met de daarin vastgelegde taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

3 Verslag thema's personeel en Organisatie

3.1 Personeel samenstelling

De kwaliteit van de zorg staat of valt met de beschikbaarheid van voldoende kwantitatief en kwalitatief personeel. Niet alleen de werving, maar ook het behoud van voldoende deskundig personeel wordt in de huidige arbeidsmarkt in toenemende mate een uitdaging. Werven van personeel wordt via de website gedaan en via Indeed.

Ter Wal is een erkend leerbedrijf en ziet het als haar taak personeel te scholen en te laten ontwikkelen. Het aantal stageplaatsen zal, zo mogelijk, worden uitgebreid. Stagiaires zijn belangrijk omdat dit soort voor een "kweekvijver" aan potentieel personeel.

In 2021 heeft de corona nog steeds zijn weerslag gehad op het team door iedere keer weer andere maatregelen en door het gebruik weer van de mondkapjes. In 2021 zijn we wel vrij geweest van Corona.

In 2021 bedroeg het aantal FTE 17,5 met een bestand van 32 medewerkers op peildatum 31-12-2021. In de loop van het jaar zijn er 5 medewerkers uit dienst getreden en 4 nieuwe medewerkers zijn aangetrokken. Dit jaar werkten we met 3 zpp'ers.

In 2021 waren er 4 langdurige zieken waarvan er inmiddels 2 uit dienst zijn.

3.2 Medewerkerstevredenheid

Ter Wal vindt het heel belangrijk dat medewerkers plezier hebben in hun werk. De tevredenheid van medewerkers meten we regelmatig tijdens werkoverleggen. Tijdens voortgangs- en functioneringsgesprekken die minimaal één keer per jaar met de directie plaatsvinden wordt gereflecteerd op het persoonlijk functioneren van de medewerker. De motivatie en persoonlijke doelen zijn gespreksonderwerpen die aan bod komen. Daarnaast wordt er stilgestaan bij de persoonlijke ontwikkeling van de medewerker. De directie van Ter Wal vindt het belangrijk dat iedere medewerker bewust bezig is met zijn of haar eigen ontwikkeling en maakt de medewerker ervan bewust dat diegene daar zelf invloed op heeft.

3.3 Hulpbronnen omgeving en context

Bij Ter Wal wordt gebruik gemaakt van hulpmiddelen om het de bewoner zo makkelijk mogelijk en veilig mogelijk te maken. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van een zorgoproep- en alarmeringscentrale.

De bewoner en/of diens contactpersoon kunnen gebruik maken van Caren om inzage te hebben in en te reageren op het Zorgleefplan.

In Ter Wal wordt gebruik gemaakt van het Qwiek-up systeem. Ook in 2021 zal hiervoor materiaal worden aangeschaft. Tevens zal er een Muzikale Bingo worden aangeschaft.

De bewoners van Ter Wal hebben allen hun eigen huisarts, hetgeen betekent dat er met 7 verschillende huisartsen wordt samen gewerkt. Huisartsen mogen geen huisartsenzorg weigeren echter merken wij dat huisartsen vragen stellen bij opnemen van nieuwe patiënten. Er wordt gekeken met andere zorgaanbieders hoe we de krachten kunnen bundelen.

3.4 Professionele relaties

De SOG en GZ-psycholoog zijn in dienst bij zorginstelling Tante Louise, met wie een contract hiertoe is afgesloten. Met lokale paramedici, GGZ WNB en Thuiszorg West Brabant is een nauwe samenwerking. Indien nodig zijn er contacten met het Bravis ziekenhuis, te weten de transferverpleegkundigen of medisch specialisten.

In 2021 is Ter wal de samenwerking aangegaan met de mondhygiëniste. Dit verloopt erg prettig. In 2022 wordt er gekeken om een contract aan te gaan.

4 Uitdagingen 2022

Hieronder staan de inspanningen opgesomd die zijn meegenomen in het kwaliteitsplan 2022. Naast het onder controle houden van Covid-19 staat 2022 in het teken van het verder scholen van de medewerkers in hygiëne en infectiepreventie. Dit is ook een thema geweest in het lerend netwerk. Ter wal is ook bezig met een nieuw hygiëne en infectie beleid.

Uitdagingen 2022:

- Eerstverantwoordelijke voor de zorg (EVV'ers) weten ONS te gebruiken volgens de handleiding van het zorgdossier.
- Aandachtsfunctionarissen benoemen voor mondzorg, WZD en decubitus
- Mantelzorg-avonden organiseren voor familie over onbegrepen gedrag en vrijheidsbepaalde maatregelen.
- Kritische inzet sensors
- Overleggen met huisartsen over opname beleid met als doel voorkomen dat bewoners tussen wal en schip vallen.
- Medewerkers scholingen aanbieden vanuit het opleidingsplan
- Het op een slimme en effectieve manier samenwerken met de ander huizen Com4care.