

Kwaliteitsverslag 2022

Zorginstelling Ter Wal Woonzorg BV

Polderweg 3a
4664 PB Lepelstraat (gemeente Bergen op Zoom)
Telefoon: (0164) 745 100
E-mail: info@terwalzorg.nl Lepelstraat

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2022 van Ter Wal Woonzorg BV.

In het kwaliteitsverslag 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 wordt het gevoerde beleid met betrekking tot kwaliteit verantwoord.

In onze organisatie gebruiken we vier thema's die invulling geven aan de kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning:

1. Compassie: de bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.
2. Uniek zijn: de bewoner wordt benaderd als individu, vanuit zijn persoonlijke verhaal en identiteit.
3. Autonomie: voor de bewoner is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase.
4. Samen beslissen: in overleg met de bewoner en haar naasten worden afspraken gemaakt over zorg, behandeling en ondersteuning die vastgelegd worden in het zorgleefplan.

Deze vier thema's vormen de basis voor persoonsgerichte zorg en ondersteuning. De organisatie maakt jaarlijks inzichtelijk wat de stand van zaken is op het gebied van persoonsgerichte zorg en ondersteuning en hoe gewerkt wordt aan de verschillende thema's en wat het resultaat is. Dat wordt zichtbaar gemaakt in het kwaliteitsplan en dit kwaliteitsverslag.

In dit verslag wordt ingegaan op het profiel zorgorganisatie, de wijze waarop er invulling wordt gegeven aan thema's zoals wonen en welzijn, passende en veilige zorg, leren en ontwikkelen.

Verder is een paragraaf toegevoegd met uitdagingen voor de toekomst.

Inhoudsopgave

1 Profiel	4
1.2. Concept	4
1.3. Missie en Visie	4
1.4. Bestuur en management	6
2 Verslag thema's Kwaliteit en veiligheid	8
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
2.2 Wonen en welzijn	8
2.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning	9
2.4 Leren ontwikkelen	13
2.5 Aandachtspunten voor 2023	13
3 Verslag thema's personeel en Organisatie	14
3.1 Personeel samenstelling	14
3.2 Medewerkerstevredenheid	14
3.3 Hulpbronnen omgeving en context	14
3.4 Professionele relaties	15
3.5 Aandachtspunten 2023	15
4 Evaluatie van verbeteringen	16

1 Profiel

Ter Wal Woonzorg opende in 2013 haar deuren. Dit jaar bestaan we derhalve 10 jaar. De voorziening is inmiddels een begrip in de regio. Met een team dat goed op elkaar is ingewerkt verzorgen wij dagelijks 23 tot 25 bewoners. In 2022 is lag de focus op het laten groeien van het zelfsturend vermogen van het team en het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening.

Ter Wal Woonzorg heeft één aandeelhouder. Dit is [Com4Care](#). Deze onderneming is eigenaar van meerdere zorginstellingen. De andere zorginstellingen zijn:

1. Woonzorgvoorziening Huize Plantage BV
2. Woonzorgvoorziening De Meierij BV
3. Huize Zocher BV
4. Huize Elsrijk BV

De noodzakelijke zorg wordt vanuit een volledig pakket thuis (VPT) gefinancierd. Voortdurend werken aan het verbeteren van kwaliteit is voor ons de norm. Dit doen we op verschillende manieren en we leggen de bevindingen vast. Deze staan ter beschikking van bewoners, naasten, medewerkers en stakeholders. Hiermee beogen we transparantie en leggen we op een natuurlijke manier verantwoording af.

1.2. Concept

Ter Wal is een kleinschalige woon- en zorgvoorziening met 23 appartementen waarvan een aantal geschikt is voor echtparen. Momenteel hebben we 23 bewoners waarvan 2 echtparen 22 bewoners hebben een zorg 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 wonen in een buitengebied met veel ruimte en groen en, anderzijds is er sprake van prikkels door de vele mogelijkheden van wandelen, fietsen, samenzijn met dieren en dergelijke. Ter Wal is centraal gelegen in de regio en midden op de as Antwerpen en Rotterdam.

1.3. Missie en Visie

De missie van Ter Wal is onveranderd: 'Een huis zoals thuis; er zijn met zorg voor zelfstandige mensen'

We zijn er voor onze bewoners en we geven vanuit de eigen bezieling, identiteit, waarden en normen en overtuigingen oprecht aandacht aan onze bewoners, met een

open en eerlijke houding. Respect voor achtergrond en cultuur van onze medemens vinden we belangrijk.

‘Wij stellen de bewoner centraal en niet zijn beperking. Wij richten ons vooral op de mogelijkheden van iedere individuele bewoner en bevorderen de zelfstandigheid die ieder mens van nature wil behouden. Wij werken zoveel mogelijk zelfstandig, ieder met zijn eigen individuele bijdrage, samen verantwoordelijk en creëren met elkaar een leefomgeving waarin eenieder zich kan ontplooien, met respect voor elkaar, in een omgeving die de thuissituatie zo dicht mogelijk benadert.’

In onze visie past de zorg zich aan de bewoners aan en niet andersom. Dit doen wij door het creëren van een huiselijke sfeer, het aanstellen van voldoende gekwalificeerde medewerkers en het leveren van een zorgaanbod afgestemd op de wensen en behoeften van de bewoner (zorg op maat). Bij ons houdt de bewoner de regie over zijn/haar leven in eigen hand. Bij Ter Wal staat goede zorg voorop.

Daarbij zien wij fysieke, psychische, maatschappelijke/sociale aspecten in hun samenhang en gaan wij bij inhoud en vorm van de zorgverlening uit van de mogelijkheden en beperkingen van iedere individuele bewoner, zoals:

- Persoonlijke leefstijl (individuele levensgewoonten en levenspatronen);
- Belangrijke contacten (met partner, gezin, familie, vrienden en anderen);
- Belangrijke bezigheden (hobby's en interesses);
- Omgeving (in eigen appartement, in de gezamenlijke ruimtes binnen- en buitenshuis);
- Gezondheid en zorg;
- Het eigen sociale netwerk kan (blijven) participeren.

De organisatie is gedreven om de best mogelijke zorg te bieden waarbij de volgende kernbegrippen aan de orde zijn.

Kleinschaligheid

De voorziening is kleinschalig qua opzet. Er kunnen maximaal 25 bewoners wonen. Door deze opzet kent iedereen elkaar. Er zijn drie huiselijk en gezellig ingerichte gezamenlijke eet- en zitkamers.

Persoonlijk

De aandacht voor iedere bewoner is afgestemd op zijn/haar eigen wensen, behoeften, mogelijkheden, beperkingen en persoonlijkheid.

Passie, inzet en betrokkenheid

Zowel het management, de medewerkers als de vrijwilligers zijn zeer betrokken bij de bewoners en de organisatie. Dit laat zich onder meer zien in de vele mogelijkheden die er zijn om te voldoen aan de individuele wensen en behoeften van bewoners.

Passende personele inzet

Voor de organisatie is het belangrijk dat de inzet van personeel zowel kwantitatief als kwalitatief is afgestemd op de doelgroep en passend is bij de missie en visie

1.4. Bestuur en management

Gérard Thaens is bestuurder van de zorginstelling. gepikt en gemazeld in de realisatie en exploitatie van seniorenhuisvesting, verpleeghuizen en woonzorgvoorzieningen.

Nikkie Verhoeven is de manager wonen en zorg. Zij is vanaf het begin af aan al werkzaam bij Ter Wal als verpleegkundige. In de loop der tijd is Nikkie aangesloten bij het Management team binnen Ter Wal en ging steeds meer taken op zich nemen. Nikkie heeft een groot zorghart, bewoners komen ook op de eerste plek.

De Raad van Commissarissen (RvC) van Ter Wal Woonzorg ziet erop toe dat de organisatie professioneel wordt bestuurd en heeft daarbij zowel het organisatiebelang als het maatschappelijk belang voor ogen. De RvC houdt toezicht op het gevoerde beleid van de directeur-bestuurder. De RvC is adviseur en fungeert als klankbord voor de bestuurders. RvC en de directeur-bestuurder versterken elkaar wederzijds in goede samenwerking. De RvC heeft een scherp oog voor het ondernemend karakter van Ter Wal Woonzorg, met aandacht voor de toekomstbestendigheid en continuïteit van de organisatie. De RvC ziet erop toe dat zorg van goede kwaliteit wordt verleend; zorg die voldoet aan professionele standaarden en eigentijdse kwaliteits- en veiligheidseisen. Tevens toetst de RvC of de directeur-bestuurder zorgvuldige en evenwichtige afwegingen maakt tussen de belangen van alle stakeholders die intern en extern betrokkenen zijn bij de organisatie en/of die verbonden zijn met de dienstverlening van Ter Wal Woonzorg.

Peter de Visser (voorzitter)

Peter heeft veel bestuurlijke ervaring met ondernemerschap binnen de zorg en het sociaal domein. Als bestuurder van Includio, een grote uitvoeringsorganisatie, heeft hij mede vorm gegeven aan de vernieuwing van het sociaal domein in een groot aantal Nederlandse gemeenten. Per 1 januari 2022 is hij overgestapt naar Radar, een bureau voor sociale vraagstukken.

Yoanette den Boer (Lid)

Yoanette heeft een bewuste overstap gemaakt vanuit het bankwezen naar een maatschappelijke functie met als doel een bijdrage te leveren aan de ouderenzorg van nu en de toekomst. Zij heeft ruim 15 jaar ervaring in de ouderenzorg, in de hoedanigheid van concerncontroller en IT-manager, directeur wonen en zorg en de laatste jaren is zij als CIO verantwoordelijk voor de digitalisering en data bij Amstelring Groep.

Eveline van Veghel (lid)

Eveline heeft een achtergrond in gezondheidswetenschappen en human resource management en kent het zorglandschap goed. Zij heeft ervaring in zowel de ouderenzorg, de 1e lijns gezondheidszorg en de ziekenhuiszorg. Momenteel werkt zij als

directeur binnen de ouderenzorg en is daarbij verantwoordelijk voor de 60 extramurale wijkteams.

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.

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 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. In 2022 hebben we gelukkig de vreselijke Corona Pandemie van ons af kunnen schudden. We zijn weer gestart met de "normale" dagelijkse dingen en bijvoorbeeld ook de mantelzorg avonden zijn terug op het programma gekomen.

Bewonerstevredenheidsonderzoek

De belangrijkste informatiebron voor Ter Wal is de dagelijkse tevredenheid van bewoners. In de periode december 2022 en januari 2023 heeft er een

tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Wij noemen dit tevredenheidsonderzoek een prestatievergelijking, omdat we het als benchmark kunt benutten. Dit is mogelijk omdat we dit onderzoek op gestandaardiseerde wijze door een onafhankelijke derde hebben laten uitvoeren en omdat we een geaggregeerd overzicht hebben van vergelijkbare gegevens van een groep andere huizen vanuit dezelfde branche.

Voor het onderzoek hebben we hulp gekregen van de contactpersonen van de bewoners. We hebben aan 24 contactpersonen gevraagd om aan het onderzoek deel te nemen. We hebben 15 ingevulde vragenlijsten ontvangen. Dit komt neer op een responspercentage van 62,5%

De NPS score (Net Promoter Score) is berekend aan de hand van de rapportcijfers (0 tot en met 10) De NPS score voor Ter Wal is 73,3. Het gemiddelde cijfer wat is gegeven is een 8,9

Datum	Januari 2022	Januari 2023
Respons	69,6%	62,5%
Gemiddeld cijfer	8,8	8,9
NPS	68,8	73,3

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, bedrijfshulpverlening (BHV), de aanwezigheid van een ontruimingsplan, voedsel- en drinkwater-veiligheid.

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 2022 is de structurele samenwerking met psycholoog en de specialist ouderengeneeskunde voortgezet.

In het verslag jaar hebben 10 bewoners gebruik gemaakt van een sensor. Daarnaast krijgen 13 bewoners rustgevende medicatie, binnen de richtlijnen van Verenso. Het gaat om de volgende medicamenten; Haloperidol, Risperidon, Rivastigmine, 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 bij het aftekenen.. 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 nagekeken 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 2022) hebben wij 2 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 alle helpenden 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 2022 uitgewerkt.

- Nieuw meldingsformulier 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 valincidenten eind 2021 en begin 2022 hebben we ook hier extra aandacht aan besteed in 2022: Er is een preventieplan t.a.v. vallen gemaakt en door het MT goedgekeurd. 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 2022 agressie meldingen zijn: Waren er vorig jaar door de Corona sluiting weinig agressie-incidenten gemeld dit jaar is het aantal meldingen behoorlijk wat hoger. Een groot deel van de meldingen is bij een tweetal bewoners veroorzaakt. De ene bewoner 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 bewoner is begin 2022 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.

1. Valincidenten:

Er zijn meer incidenten gemeld dan het jaar ervoor. In 2021 zijn er 87 valincidenten gemeld, dit jaar 95. Er zijn ook 2 bewoners waarbij er ziekenhuisopname nodig was in verband met heupoperatie. Mic meldingen worden beter ingevuld maar kunnen nog steeds verbeteren, dit blijft een aandachtspunt. Er is sinds het vierde kwartaal meer inzet van de geriatrisch fysiotherapeut bij een aantal bewoners. Tevens is bij 2 bewoners inzet van de Wolk ivm verhoogd valrisico. Er is bij 3 bewoners een extra laag bed ingezet. Een valmat is ingezet naast het bed.

2. Medicijnincidenten:

Er zijn aanzienlijk minder incidenten gemeld dan in voorgaande jaren. In 2021 zijn er 37 incidenten gemeld, dit jaar 12. Een aantal van de meldingen had te maken met het gebruik van een noodlijst hier zijn afspraken over gemaakt, deze zijn vastgelegd in de werkafspraken. Dit werd bekendgemaakt bij het team in de teamvergadering. Bij een aantal meldingen gaat het om medicatie die is geweigerd of (uit de mond) is gevallen. Weigeren is eigenlijk geen MIC tenzij het medicatie betreft dit grote gevolgen heeft voor de gezondheid dan zou je kunnen spreken over een risicovolle situatie. Over het vallen zijn met desbetreffende bewoners afspraken gemaakt die zijn opgenomen in het zorgdossier. Een aantal mic's komt door het vergeten aan te reiken van medicatie. Deze situaties zijn in alle gevallen terug te leiden tot het niet houden aan de afspraken die gemaakt zijn rond medicatie delen en vaak voort uit afgeleid zijn of gevoel van druk. De fouten die gemaakt zijn door de apotheek worden door het contactpersoon met de apotheker besproken.

3. Overige incidenten:

In 2021 zijn er 16 incidenten gemeld, dit jaar 6. De meeste

incidenten zijn incidenten waarbij bewoners op een ongemerkt moment het gebouw hebben verlaten. Ook is er een paar incidenten gemeld waarbij bewoners op trap zijn aangetroffen. Dit zijn risicovolle situaties omdat de bewoners niet goed mobiel meer zijn.

4. **Agressie incidenten:** In 2021 zijn er 36 incidenten gemeld, dit jaar 2 incidenten. Vorig jaar in de Corona Tijd zijn er veel melding gemaakt met frustraties van bewoners die echt contact miste. Nu is er meer ruimte voor de bewoners en is er wel onbegrepen gedrag; zoek gedrag, apathie en loopdrang maar geen agressie.

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 2022 zijn er 3 bewoners opgenomen geweest met urineweg/luchtweginfectie en 2 bewoners met een heupfractuur 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 een procedure voor opgestart met de bewoner, familie, huisarts. 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 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 en behoeften staan vermeld op de dagkaart. 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 2022 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 2022 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.

2.5 Aandachtspunten voor 2023

- Valpreventie plan wordt aangepast en voorgezet waar het goed gaat.
- Veiliger maken van de achtertuin, door het creëren van looppaden en het verplaatsen van de heg aan de PG zijde van de tuin zodat deze wordt afgesloten van het open hek.
- Het verbeteren van meldingen rondom onbegrepen gedrag (agressie) zowel verbaal als fysiek.

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 zorgt voor een "kweekvijver" aan potentieel personeel.

In 2022 bedroeg het aantal FTE 14,05 met een bestand van 37 medewerkers op peildatum 31-12-2022. In de loop van het jaar zijn er 2 medewerkers uit dienst getreden en 3 nieuwe medewerkers zijn aangetrokken. Dit jaar werkten we met 2 zpp'ers.

In 2022 is er 1 langdurige zieken die in het tweede spoor zit dit eindigt in november 2023

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.

In de periode december 2022- januari 2023 heeft er een tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden onder de medewerkers. Dit onderzoek wordt om het jaar gedaan. Er is aan 33 medewerkers gevraagd om aan het onderzoek deel te nemen. Er zijn 18 ingevulde vragenlijsten ontvangen. Dit komt neer op een responspercentage van 55% en is een gemiddeld cijfer van een 7,9.

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 zeven verschillende huisartsen wordt samengewerkt. 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 Specialist Oudergeneeskunde en psycholoog zijn in dienst bij zorginstelling Tante Louise, met wie een contract hiertoe is afgesloten. Met lokale paramedici, Thuiszorg West Brabant is een nauwe samenwerking. Indien nodig zijn er contacten met het Bravis ziekenhuis, te weten de transferverpleegkundigen of medisch specialisten.

3.5 Aandachtspunten 2023

- meer zelfsturing team
- Samenwerking eerstelijns

4 Evaluatie van verbeteringen

Evaluëren van verbeteringen is een continu proces dat zowel informeel als formeel plaatsvindt. We zijn gestart met interne audits om onze kwaliteit te toetsen en te verbeteren. Aan de hand van de uitkomst van audits kunnen we punten concreet verbeteren.

In 2023 wordt gewerkt aan de optimalisatie van het kwaliteitsmanagementsysteem. Alle vereiste procedures, processen, beleid, resultaten en registraties worden opnieuw geordend.

Hieronder staan de inspanningen opgesomd die zijn meegenomen in het kwaliteitsplan 2023. Dit plan betreft een update van de inspanningen om onze doelen in 2023 te bereiken

Uitdagingen 2023:

- Eerstverantwoordelijke voor de zorg (EVV'ers) zijn toegerust om beter zorgplannen op te stellen en up to date te houden
- Aandachtsvelders up to date houden
- Mantelzorg-avonden organiseren voor familie
- Audit Kiwa behouden
- In gesprek met eerstelijns zorg
- CIZ vanwege opnamebeleid
- Medewerkers scholingen aanbieden vanuit het opleidingsplan
- De bezetting hoog houden.
- Samenwerken met de andere huizen als het gaat om
 - Opleiden.
 - Intervisie
 - Kwaliteit
- Extra aandacht voor de werving en selectie van personeel vanwege de krapte op de arbeidsmarkt