

Dit jaarverslag over onze drie labels Compartijn, Wonen bij September en Bloemendael blikt terug op 2023. Het jaar stond o.a. in het teken van verdere integratie van de verschillende labels (werkwijze, zorgleefplannen). Daarnaast was er veel aandacht voor Leefplezier, ook in combinatie met vergroten van de kennis over dementie. Bij de start van de nieuwe woonhuizen is vooraf geïnvesteerd op het trainen van het nieuwe team op Leefplezier.

Kwaliteit van zorg

- Het Zorgexpertiseteam (ZET) voor continue ondersteuning van zorgprofessionals in de woonhuizen:
- Alle woonhuizen zijn meerdere malen bezocht;
 - Op basis van de maandelijkse analyse van de zorginhoudelijke indicatoren van elk woonhuis is waar nodig ondersteund door het ZET;
 - Focus op melden van gedragsincidenten en methodisch werken;
 - In totaal zijn 4.081 incidenten gemeld waarvan:
 - 44% valincidenten, 34% medicatie incidenten, 10% gedrag en 12% overig (verslikken, vermissing/verdwaald etc)
 - Vaker valincidenten bij dezelfde bewoners (bewoners met verhoogd (en geaccepteerd valrisico) => multidisciplinaire inzet van fysio, ergo en hulpmiddelen
 - Aantal gedragsincidenten (dementie gerelateerd) nemen toe
 - 79% van de MIM meldingen betreffen agressie / geweld
 - Het leefplezierplan en het zorgplan zijn geïntegreerd in ONS ten einde beter te kunnen rapporteren op zowel zorg- als leefplezierdoelen, medewerkers zijn hierop geschoold en bij ondersteund
 - Focus op infectiepreventie, in het bijzonder de handhygiëne. Samenwerking met Tensen en Nolte voor uitvoeren van audits op infectiepreventie.

Commissie Kwaliteit en Veiligheid

- Voorstellen vanuit de kwaliteitswerkgroepen worden in de commissie K&V behandeld en gaan na akkoord als advies naar de MT's van de pijlers;
- De volgende adviezen zijn opgesteld n.a.v. de ingediende voorstellen:
 - Organisatiebrede (op pijler afgestemde) scholing op omgaan met agressie, specifiek voor de woonzorg tevens vergroten kennis van dementie;
 - 1 formulier voor incidenten (MIC en MIM gekoppeld) voor alle pijlers;
 - 1 systeem/applicatie voor elektronische toedienregistratie (ETDR) voor woonzorg en zorg thuis;
 - Herstructureren en opschonen van het document management systeem én waar kan pijleroverstijgend beleid opstellen

Personele samenstelling

Organisatieomvang: Wonen bij September, Compartijn en Bloemendael

- Gemiddeld 1.140 personeelsleden
- 56% van de medewerkers heeft een tijdelijke arbeidsovereenkomst
- 8,8% van de medewerkers is uitzendkracht / personeel niet in loondienst
- Gemiddeld waren 59 stagiaires en 135 vrijwilligers actief in de woonhuizen

Verdeling kwalificatiemix in fte

- Niveau 1 Zorg en Welzijn: 0 fte
- Niveau 2 Zorg en Welzijn: 129 fte
- Niveau 3 Zorg en Welzijn: 293 fte
- Niveau 4 Zorg en Welzijn: 68 fte
- Niveau 6 Zorg en Welzijn: 1,5 fte
- Leerlingen: 38 fte

Ziekteverzuimpercentage: 8,6%

Instroompercentage: 33%
Doorstroompercentage: 6,6%
Uitstroompercentage: 21%

KMS: Meten en Monitoren

- Alle woonhuizen hebben een interne audit gehad: resultaten van de interne audits zijn vertaald naar het kwaliteitsdashboard dat fungeert als sturingsmiddel;
- Met alle locatiemanagers zijn elk kwartaal kwaliteitsgesprekken gevoerd;
- Elke indicator is onderverdeeld in subcategorieën met specifieke eisen: na elke interne audit, kwaliteitsgesprek en/of woonhuisbezoek door ZET wordt dashboard bijgewerkt.

Vakgroep Dementie

- De vakgroep dementie heeft een flinke sprong gemaakt wat betreft naamsbekendheid en het bijwonen van evenementen (bv Het Dementiecongres).
- Vanuit de vakgroep dementie ondersteunen wij de organisatie met vragen en voorzien wij medewerkers van tips rondom dementie. We zijn een vraagbaak voor de organisatie als het gaat om dementiezorg en alle vraagstukken daaromheen.
- Ook geven wij verschillende verwantenavonden over Leefplezier en Dementie op locaties van onze woonhuizen.



ISO9001:2015 alle woonhuizen zijn ISO gecertificeerd.

Certificering en waardering

Zorgkaart Nederland: Compartijn is 33 x gewaardeerd met een gemiddelde van 9,5; Wonen bij September is 67 keer gewaardeerd met een gemiddelde van 9,3 (Beide labels hebben een Top 5 notering!); Bloemendael heeft 1 waardering (9,0);

Klachten: in totaal zijn er in 2023 9 klachten over WbS binnengekomen en 2 klachten over Compartijn. Alles is naar tevredenheid afgehandeld.

Bewoners tevredenheidsonderzoek

Resultaten tevredenheidsonderzoek onder bewoners en verwanten:

Scores	WbS	Compartijn	Bloemendael
<i>Aandacht en vertrouwen</i>	99%	97,8%	97,1%
<i>Algemene tevredenheid</i>	8,6	8,6	8,7
<i>Net Promotor Score (NPS)</i>	51	35	53

(NPS meet de loyaliteit door te vragen naar de waarschijnlijkheid de dienst aan te bevelen. Score ligt tussen -100 en + 100).

Leefplezier

- Alle medewerkers in de woonhuizen hebben de basistraining leefplezier gevolgd. Deze trainingen zijn vernieuwd en sluiten beter aan bij de behoefte van de medewerkers en bewoners in onze woonhuizen.
- De opfrustrainingen zijn een nieuw leven ingeblazen en hebben een verdiepingsslag op het écht leren kennen van onze bewoners.
- Wij bieden coaching op maat in onze woonhuizen waarbij wij worden ingevlogen wanneer het nodig is op de werkvloer. Het meelopen op locatie wordt als positief en helpend ervaren, wanneer wij veel op de werkvloer zijn ontstaat er een vertrouwensband met de medewerkers wat mooie resultaten oplevert in het dagelijks werken met leefplezier.



www.zorgkaartnederland.nl

IGJ bezoeken

- IGJ heeft geen (on)aangekondigde bezoeken gedaan aan onze woonhuizen
 - Door ons zijn 2 calamiteiten gemeld bij de IGJ.
- Opvolging:
- Voortgang is gemonitord door team Kwaliteit en Veiligheid in de kwaliteitsgesprekken en door de operationeel directeurs;
 - IGJ heeft de onderzoeken als zorgvuldig beoordeeld en de verbetermaatregelen als voldoende. De onderzoeken zijn gesloten.