

# Kwaliteitsverslag 2021



Documentnummer	: 20220530/01	Versie	: 01
Ingangsdatum	: 20-06-2022		
Documenteigenaar	: Directie		
Aantal pagina's	: 14		

## Inhoud

Inleiding	3
Voorwoord van algemeen directeur/eigenaresse	4
Missie, visie en kernwaarden	5
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
Wonen en welzijn	8
Leren en werken aan kwaliteit	9
Leiderschap, governance en management	11
Personeelssamenstelling	12
Gebruik van hulpbronnen	13
Gebruik van informatie	14
Nawoord van de directie	16



*Huize Weltevrede*

## Inleiding

Huize Weltevrede is particuliere zorgsetting gevestigd in de landelijke omgeving van Zandhuizen. Samen met ons ervaren en betrokken team, werken we aan de kwaliteit van zorg, waarbij de persoonlijke aandacht en woonbeleving voor de bewoner voorop staat.

Huize Weltevrede is geopend op 1 januari 2018. Op de begane grond zijn 5 studio's; zit/slaapkamer met eigen badkamer en toilet. Sinds 1 oktober 2020 zijn er 3 zit/slaapkamer gesitueerd op de 1<sup>ste</sup> etage. De bewoners maken hier gebruik van een gezamenlijke badkamer en toilet. Alle kamers zijn voor vast verblijf en indien er ruimte is bieden we de mogelijkheid voor tijdelijk verblijf vanuit de WMO of particulier.

De zorg wordt geleverd op basis van wonen en zorg gescheiden. De zorg wordt gefinancierd vanuit de Wet langdurige zorg op basis van PGB. Binnen Huize Weltevrede wonen mensen met dementie of met een andere beperking of aandoening. In Huize Weltevrede vinden wij het belangrijk dat de bewoner zich thuis voelt. Door de zeer kleinschalige woonzorgsetting ontvangen de bewoners veel persoonlijke en individuele begeleiding.

Kwaliteit van zorg staat hoog in het vaandel. Het team bestaat uit momenteel uit 12 vaste zorgmedewerkers en een vast team oproepmedewerkers. Het team werkt nauw samen met huisartsenpraktijk De Wissel in Noordwolde. Daarnaast op consultbasis een specialist ouderengeneeskunde, fysiotherapeut, podoloog, pedicure en kapper.

Dit kwaliteitsverslag geeft inzicht over wat er het afgelopen jaar heeft plaatsgevonden binnen Huize Weltevrede in Zandhuizen (Friesland). In april 2020 is gestart met het kwaliteitstraject van Waardigheid en Trots op locatie. In 2021 is er vervolg aangegeven. In december 2021 is dit kwaliteitstraject Waardigheid en Trots op locatie positief afgerond.

*Huize Weltevrede*

## Voorwoord van de algemeen directeur/eigenaar

2021 was een bewogen jaar. In vele opzichten denkend aan de coronacrisis en het vervolg van het verbetertraject 2019 vanuit de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd.

In 2020 zijn we vanuit het verbetertraject van de IGJ gestart met het programma Waardigheid en Trots op locatie (W&T). De coaches vanuit het programma W&T hebben het team begeleidt, ondersteunt en gecoached om verder te werken aan kwaliteitsverbetering op de 8 verschillende thema's binnen onze locatie.

### De 8 verschillende thema's:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: wat wil de client?
- Wonen en welzijn - Een aangenaam leven
- Passende, veilige zorg en ondersteuning - Leren door professionals in teams
- Leren en ontwikkelen - Lerende organisatie
- Leiderschap, governance en management - Transparantie en verantwoording
- Personeelssamenstelling – Kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen client en zorgverlener
- Gebruik van hulpbronnen, omgeving en context
- Gebruik van informatie

In dit verslag zullen we per thema beschrijven wat we op de verschillende thema's het afgelopen jaar hebben gedaan. Daarnaast geven we een doorkijk naar 2022. Deze acties worden vertaald in een jaarplan 2022.

In het voorjaar hebben we een reorganisatie doorgevoerd. Dit heeft veel onrust gegeven zowel onder de medewerkers als onder de bewoners. Met als gevolg dat er in november 2021 nog 8 medewerkers in het team werkzaam waren en nog 3 bewoners in Huize Weltevrede verbleven. Met deze basis hebben we een nieuwe doorstart kunnen maken. Vanuit positiviteit, geloof in het woonzorgconcept en vertrouwen zijn we doorgegaan. Ik kan zeggen dat ik erg trots ben op het team en dankbaar ben voor het vertrouwen van de bewoners en hun familie die zij mij hebben gegeven om dit mogelijk te maken. Hierdoor werd ik niet genoodzaakt om Huize Weltevrede te verkopen en kon ik doorgaan met mijn droom die ik in 2018 ben gestart.

Naast onze onrustige interne periode hadden we te maken met de Coronacrisis. Dit betrof niet alleen Huize Weltevrede maar de gehele maatschappij. Mede daardoor zijn bepaalde thema's niet goed uitgevoerd; het vrijwilligersbeleid, scholingen, ect.

Ondanks dit bewogen jaar hebben we op gebied van kwaliteit zeker verbeterlagen kunnen maken. Ik realiseer mij goed dat dit alles nog erg kwetsbaar is en we 2022 nodig hebben om dit goed te borgen waarna we verder gaan bouwen.

## Missie, visie en kernwaarden

### *Missie*

Het is onze missie om onze bewoners te laten wonen in een veilige, beschermde en comfortabele landelijke woonomgeving waar ruimte is voor individuele wensen en behoeften die passen bij de levensfase waarin zij verkeren.

### *Visie*

In onze zorgsetting stellen wij de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van onze bewoners centraal. Onze zorgmedewerkers leveren excellente zorg op maat en ondersteunen bewoners bij het zo zelfstandig mogelijk blijven wonen, leven en participeren in de maatschappij.

Wij streven ernaar dat bewoners bij ons kunnen blijven wonen, mits voldaan wordt aan de inclusie en exclusie criteria.

### *Kernwaarden*

**Gastvrij:** wij verplaatsen ons in de gedachtewereld van onze bewoners, hun naasten en onze medewerkers. Wij hebben oog voor ieders wensen en laten iedereen zich welkom voelen.

**Huiselijkheid:** wij hebben korte communicatielijnen, vertrouwde gezichten en tijd en aandacht voor de bewoners en hun naasten.

**Betrouwbaar:** wij zeggen wat we doen...en we doen wat we zeggen.

**Deskundig:** wat we doen, doen we goed! Wij werken volgens professionele standaarden, nemen verantwoordelijkheid voor ons handelen en staan open voor de mening en wensen van onze bewoners, hun naasten, onze medewerkers en anderen.



Huize Weltevrede

## Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De zorg en ondersteuning is voor elke bewoner maatwerk. Ieder mens is uniek. Als zorgteam willen we binnen Huize Weltevrede dit blijven behouden. Daarom is het belangrijk dat we bij opname goed luisteren naar de wensen en behoeften van de bewoner. Hiervoor gebruiken we het levensloop formulier. De wensen en behoeften vertalen we in het zorgleefplan. Na opname blijven we rekening houden met ieders unieke, persoonlijke wensen en verlangens. We stemmen voortdurende onze professionele zorg af op de actuele noodzaak en indien nodig wordt deze bijgesteld en wederom vertaald naar het zorgleefplan.

Na het bezoek van de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) in september 2020 bleef ook in 2021 het methodisch werken een aandachtspunt.

Begin 2021 heeft de organisatie een reorganisatie moeten doorvoeren, vanwege tegenvallende resultaten in 2020. Deze reorganisatie met de daarbij behorende ontwikkelingen hebben geleid tot een onrustige periode in 2021. Het vaste zorgteam samen met de betrokken coaches vanuit Waardigheid & Trots hebben op de 8 thema's stappen gezet die tot verbetering van de kwaliteit van zorg hebben geleid. Het traject met Waardigheid & Trots is dan ook in december 2021 positief afgesloten.

Per 1 december is er een directeur zorg aangenomen met een verpleegkundige achtergrond en BIG geregistreerd. Vanaf dat moment is een nauwe samenwerking met de algemeen bestuurder/eigenaresse en directeur zorg. Zij zijn samen verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken en de inhoud van zorg.

In 2022 is het team uitgebreid met nieuwe medewerkers: helpende/ huiskamerassistenten verzorgende en vaste ZZP/flex zonder tussenkomst van bemiddelingsbureau.

### **Methodisch werken.**

Binnen Huize Weltevrede is een ECD (elektronisch client dossier) aangeschaft (Nedap-ONS) dit systeem is een goede ondersteuning van het methodisch werken. Het systeem is nu leidend in het zorgproces.

De taken en rollen van alle medewerkers zijn opnieuw geformaliseerd ieders rol in de zorg rondom de bewoner is opnieuw vastgelegd.

### **Zorgleefplannen.**

Alle bewoners hebben binnen een week een concept zorgleefplan en na 6 weken een definitief zorgleefplan, de periodieke evaluatie met bewoner en/of eerste contractpersoon is nog niet structureel geregeld.

Bij alle nieuwe bewoners wordt het levensloop formulier vanuit ONS ingevuld. Samen met de bewoner of diens naaste worden de punten die voor de bewoner belangrijk zijn meegenomen in het zorgleefplan.

### **Duidelijkheid in rol en taakverdeling.**

De EVV'er taken zijn overgenomen door de verpleegkundige. De verpleegkundige is naast inzet in de dagelijkse zorg ook een aantal uren boventallig waardoor zij meer tijd heeft om alle EVV taken uit te voeren of te coördineren. De verpleegkundige wordt

ondersteunt door het vaste team zorgmedewerkers. Alle medewerkers zijn voor de dagelijkse zaken aanspreekpunt voor de familie en andere betrokkenen. Er zijn aandachtsvelder aangesteld voor: incontinentie, MIC, medicatie en er is een menucommissie.

De teamoverleggen zijn 1x in de 4 weken. Medewerkers kunnen een week vooraf aan het overleg punten aandragen naast de vaste agendapunten. Hierna wordt de agenda opgesteld. De actie, afspraken ect die voortkomen uit het overleg worden verdeeld en afspraken worden gemaakt over vervolg of eventuele terugkoppeling. Na elk overleg worden notulen geschreven. Deze zijn voor alle medewerkers inzichtelijk.

Medewerkers wisten niet altijd welke afspraken er werden gemaakt rondom afstemming met de huisarts of andere behandelaren. De gemaakte afspraken worden nu gerapporteerd in het zorgdossier de voortkomende afspraken komen in de agenda van de bewoner in ONS. De medewerker kijkt voor elke dienst in de agenda van de bewoner.

### **Carenzorgt**

Alle familieleden hebben toegang tot carenzorgt. De familie kan meelesen in het zorgdossier. De familie heeft daardoor mede toegang tot deze agenda en kunnen hun gemaakte afspraken ook in de agenda vermelden.

Het resultaat is rust, meer consensus, duidelijkheid en grotere betrokkenheid binnen het team.

### **Samenwerking (huis)artsen en andere behandelaren**

Afspraken met betrokken huisarts: huisarts komt 1x in de 14 dagen op donderdag. De verpleegkundige coördineert en legt contacten met andere behandelaren of betrokken, dit gaat vaak in overleg met de huisarts.

In 2021 is structureel een MDO gepland in de driehoek huisarts, POH'er en de verpleegkundige van Huize Weltevrede.

Er is een samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde van de KwadrantGroep. De SOG'er komt op consult en geeft een advies aan de huisarts. Die vervolgens hier acties op uit kan zetten.

### **Actie voor 2022:**

- *Periodieke evaluatie samen met familie moet nog goed worden ingepland.*
- *Aandachtspunt het rapporteren op de zorgdoelen*
- *Betere communicatie met familie via carenzorgt*

## Wonen en welzijn, een aangenaam leven.

Bij ons staat wonen en welzijn hoog in het vaandel. We vinden het belangrijk dat iedereen zich thuis voelt in Huize Weltevrede. Onze gedachtegang is dat Huize Weltevrede: "het huis" is van 8 bewoners en wij als zorgmedewerkers er te gast zijn. We streven er naar dat elke bewoner, naast dat hij zich thuis voelt, ook veiligheid en geborgenheid ervaart. We maken nu gebruik van het levensloopformulier. Dit wordt ingevuld bij opname en evt nog aangevuld in de eerste 3 weken na opname en daarna vertaald naar het concept zorgleefplan.

Door de kleinschaligheid kent elke medewerker het leefritme van de bewoner. Hierdoor bieden zij de dagelijkse zorg die aansluit bij ieder zijn individuele wens en behoefte. De medewerkers hebben tijd voor veel individuele aandacht naast de groepsactiviteiten. Zo zorgen we dat elke bewoner een zinvolle dagbesteding heeft.

We hebben niet een vast activiteitenprogramma. Dit hebben we niet omdat wij vinden dat net als thuis de ene dag de andere niet is. Door de kleinschaligheid kunnen we snel schakelen en activiteiten opzetten waar op dat moment behoefte aan is. Dit kan zijn: even kijken op de boerderij of een rondje door de omgeving, bezoekje aan de kringloop, naar het tuincentrum of samen de krant lezen, spelletje doen.

Binnen Huize Weltevrede is er momenteel geen functie voor welzijnsmedewerkers. De medewerkers die dienst hebben stemmen samen met de bewoners af wat zij die dag gaan ondernemen op het gebied van welzijn.

## Vrijwilligers.

We zouden het fijn vinden om vrijwilligers te betrekken bij Huize Weltevrede. Door de coronaperiode hebben we niet de mogelijkheid gehad om vrijwilligers te werven.

## Eten en drinken

Eten en drinken is voor veel mensen erg belangrijk zo ook voor onze bewoners. De lunch en avondeten is altijd een gezamenlijk moment. Elke dag is er gezamenlijk koffiedrinken. Twee medewerkers stellen samen met de bewoners een weekmenu op. De boodschappen worden gehaald bij de plaatselijke supermarkt. Bewoners kunnen mee voor de boodschappen. Bewoners helpen bij het bereiden van de maaltijden. In de avond en/of het weekend is er tijd voor een hapje en een drankje.

## Actie 2022

- *Aantrekken van vrijwilligers voor koffie drinken en groepsactiviteit of individueel bv in een maatjes project samen wandelen*
- *Opstarten van eindgesprek na overlijden of vertrek*
- *Levensloop verder invullen en indien nodig invulling blijven geven de wensen en behoeften van de bewoner.*
- *Extra aandacht voor 'gezonde' tussendoortjes.*



## **Passende, veilige zorg en ondersteuning - Leren door professionals in teams**

De rollen en taken zijn beter belegd binnen het team. De reorganisatie heeft ervoor gezorgd dat de huidige medewerkers binnen hun functie weten wat er van hun wordt verwacht. De rol van EVV'er bleef een punt van aandacht. Door de komst van de directeur zorg en tevens verpleegkundige is er met elkaar besloten om de EVV taken eerst bij de verpleegkundige te laten. De verpleegkundige is 4 a 5 dagen aanwezig. De verpleegkundige draagt nu zorg voor de coördinatie, continuïteit en kwaliteit van zorg. Zij is het eerste aanspreekpunt samen met de algemeen directeur voor familie, behandelaren ect. Dit gaat in goed overleg en in samenwerking met het team. De verpleegkundige draagt indien nodig taken over aan een collega waarbij de gedane acties en opvolging goed worden besproken en geborgd.

### **Methodisch werken**

Methodisch werken is een groot punt van aandacht. Er is uitleg gegeven door de coaches van W&T over de PDCA cirkel. Vanuit W&T is hier veel aandacht aan besteed met het team. De basis is nu op orde, maar blijft kwetsbaar.

Wat gaat goed:

- Elke medewerker leest voorafgaande aan zijn dienst de rapportage.
- Er is bij de wisseling van elke dienst 15 min tijd voor overdracht.
- Elke bewoner heeft een zorgplannen, er wordt gerapporteerd aan de hand van de doelen.

Goed lezen en opvolgen blijft onder de aandacht.

### **Elektronisch Client Dossier, ECD**

Elke medewerker kan in het ECD, alle zorgmedewerkers kunnen rapporteren in ONS. Tijdens de teamoverleggen wordt aandacht besteed aan het rapporteren; hoe, wat en wanneer wordt er gerapporteerd. We weten dat we nog niet alle mogelijkheden benutten van het ECD. In 2022 zullen we kijken welke functionaliteiten we nog kunnen gebruiken die voor de zorgverlening een toegevoegde waarde heeft.

### **Risicosignalering**

Het formulier risicosignalering is toegevoegd in ONS. Het invullen is nog onvoldoende geborgd. Dit is een groot punt van aandacht.

### **Medicatieveiligheid**

Medicatie wordt verstrekt in een baxtersysteem geleverd door apotheek de Griffioen in Wolvega. Er is een digitaal registratie en aftekensysteem (Ncare). De medicatiekamer is op orde en de medicatiekar is in gebruik genomen.

Er zijn 2 aandachtsvelders medicatie. In elke teamoverleg worden de MIC meldingen besproken. We kijken naar mogelijke oplossingen. We maken daar afspraken over en we evalueren dit in het volgende teamoverleg.

### **Wet Zorg en Dwang, WZD**

Er is een beleidsstuk voor de WZD geschreven en aanwezig. Er is training gegeven door de coach van W&T. Medewerkers zijn in grote lijnen op de hoogte. Er zijn geen bewoners

geweest waarbij de wet WZD van toepassing was. Aandachtspunt blijft de bewustwording en naleving van de wet WZD.

### **Kwaliteitsmanagementsysteem**

De bijbehorende documenten staan op een vaste computer waarop elke medewerker kan inloggen.

#### **Actie 2022**

*In het 3<sup>de</sup> kwartaal:*

- *Invullen en opvolging van de risicosignalering*
- *Audit medicatieveiligheid*
- *Audit zorgdossier*
- *Audit medicatieveiligheid*

*In 4<sup>de</sup> kwartaal*

- *Bijscholing wet WZD*
- *Kijken naar mogelijkheden Nedap ONS, wat kunnen we nog gebruiken*

### **Leren en ontwikkelen - Lerende organisatie.**

Na de reorganisatie is er geïnvesteerd in een verantwoorde en passende teamsamenstelling, afgestemd op de zorgvraag. Daarnaast is er een duidelijke professionaleringsslag gemaakt. Functieomschrijvingen zijn ontwikkeld en vastgesteld. Er is een functiehuis waarin alle medewerkers zijn ondergebracht.

Teamontwikkeling en samenwerking is daarbij noodzakelijke en is nog volop in ontwikkeling. Er is eind 2021 sprake van een open cultuur. Medewerkers geven aan dat zij punten nu bespreekbaar maken en dat zij de veiligheid ook voelen om de punten te bespreken. Feedback geven, niet over maar met elkaar praten en proactief handelen zijn en blijven belangrijke ontwikkelpunten. Hierdoor ontstaat er een cultuur van leren en verbeteren.

### **Lerend netwerk**

We onderhouden contacten met andere kleinschalige zorgaanbieders:  
Huys ter Swaach in Beetserzwaag (bestuurlijk niveau en zorginhoudelijk)  
Zorgvilla Nova in Nijeveen (bestuurlijk niveau)

Door de vele wisselingen van medewerkers en de daarbij komende onrust is er wel een stagnatie geweest in de ingezette initiatieven en verbeteringen. 2021 was dan ook een jaar van overleven. Voor het vaste team betekende dit steeds aanpassen aan minder bewoners en een ander teamsamenstelling.

Het model Tuckman geeft een goed beeld waarin het team zich bevindt. 2021 was fase 2: storming en in 2022 gaan we naar fase 3 norming.



### Actie 2022:

*Het team is zich bewust dat we voortdurend werken aan de verbetering van de kwaliteit van zorg en dat je dit met elkaar moet doen. De afgelopen periode heeft het team veel geleerd. Het huidige team heeft een positieve houding en is bereid hier met elkaar voor te gaan. Het doel is om in 2022 een taakvolwassen team te worden.*

- *Deskundigheidsbevordering: opstellen van een scholingsplan, opstarten van free e-learning*
- *Scholing Wet Zorg en Dwang*
- *Samenwerking en teambuilding*

### Leiderschap, governance en management - Transparantie en verantwoording

Binnen het team was onvoldoende eigenaarschap en samenwerking aanwezig. Er was een beleving van 'boven en beneden'. Het gevoel 'we doen het samen' was er niet. Het traject van Waardigheid en Trots heeft hierin goed ondersteunt om dit in te zien en te verbeteren.

Vanaf 1 oktober 2021 is voor 1 dag in de week een nieuwe manager betrokken bij Huize Weltevrede. Per 1 dec 2021 is zij volledig aangesteld als een directeur zorg. Samen met de eigenaresse/algemeen directeur is zij verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding en verantwoordelijk voor de zorgverlening binnen Huize Weltevrede. Dit heeft rust en een positieve wending gegeven binnen Huize Weltevrede. Naast hun managementtaken zijn zij beide ook betrokken bij de dagelijkse zorg en dienstverlening.

De communicatielijnen zijn helder geworden. Het team weet bij wie ze kunnen zijn voor vragen en onduidelijkheden. Samen met de duidelijkheid in de rollen en taken is er een transparantie ontstaan waardoor ieder zijn eigen verantwoordelijkheid kent ook ook neemt.

Het teamoverleg is structureel 1x in de 4 weken, medewerkers kunnen vooraf hun eigen punten in brengen naast de standaard agendapunten.

In het teamoverleg proberen we zoveel mogelijk tot een consensus te komen, lukt dit niet dan zal de directeur zorg het besluit nemen.

Na het teamoverleg is aansluitend een bewonersbespreking.

### **Acties 2022:**

- *Blijven werken aan teamontwikkeling: 'we doen het samen'.*
- *In najaar willen we de contacten met familie structureel oppakken*
- *Medezeggenschap bewoners*
- *Medewerkerstevredenheid*
- *Verbeter invulling bewonersbespreking*

### **Personeelssamenstelling – Kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen client en zorgverlener**

Binnen Huize Weltevrede kunnen 8 bewoners wonen of verblijven. Op basis van de ZZP en de normen van het kwaliteitskader wordt er minimaal dagelijks ingezet:

Verzorgende IG: 24 uur per dag

7:00 – 15:00 uur

15:00 – 23:00 uur

23:00 – 7:00 uur

Helpende

7:00-13:00 uur

17:00-20:00 uur, dit kan evt ook een huiskamer assistent zijn.

De dienst van 23:00 uur tot 7:00 uur is een slaapdienst. Dit houdt in dat er 4 uren worden uitbetaald van de 8-urige dienst. Er is een bed aanwezig waarop de medewerker kan slapen. De bewoners maken gebruik van een oproepsysteem dmv dit systeem wordt de medewerker gewekt. Wanneer de medewerker meer dan 4 keer wordt gewekt dan wordt de slaapdienst omgezet iom de manager naar een 6-urige of 8-urige dienst.

De individuele en groepsbegeleiding wordt gegeven door de verzorgende die, die dag werken. Elke dag wordt er overlegd met de bewoner(s) wat zij willen doen.

### **Gemiddeld aantal FTE in 2021:**

Verpleegkundige niv 4: 1,11 FTE

VIG: 5,47 FTE

Helpende: 3,19FTE

Voor inzet van oproep/flex medewerker wordt gebruik gemaakt van het bureau Brein bemiddeling. Brein Bemiddeling faciliteert de schakel tussen vraag en aanbod van personeel met een speciaal hiervoor ontwikkelde software. Deze medewerker werken met een ZZP contract en zijn in dienst van Brein Bemiddeling.

### **Ziekteverzuim:**

Het ziekteverzuimpercentage was in 2021: 2,99 %

### **Scholing 2021:**

In 2020 zijn alle medewerkers geschoold voor hun voorbehouden en de meest voorkomende handelingen. Wanneer er een nieuwe handeling komt en een medewerker is niet meer bekwaam dan kan de medewerker weer bekwaam worden door een collega. Is het gehele team niet meer bekwaam dan wordt buurtzorg ingeschakeld om het team bekwaam te maken voor de betreffende handeling.

1x in de 3 jaar wordt het team geschoold voor alle voorbehouden handelingen.

In 2021 is er geen externe scholingen geweest. Door de coronacrisis is dit niet mogelijk geweest.

### **Eindeverantwoordelijk voor de zorginhoud.**

De huisarts is eindeverantwoordelijke. Een van de huisartsen van huisartsenpraktijk De Wissel in Noordwolde is de vaste huisarts binnen Huize Weltevrede. De verpleegkundige (of collega) kan dagelijkse overleggen met de assistenten en/of huisarts. 1x in de 14 dagen op donderdag komt de huisarts op consult. 6x per jaar is er een MDO.

Wanneer er extra ondersteuning nodig is op gebied van ouderenzorg kunnen we een beroep doen op de specialist ouderengeneeskunde vanuit de KwadrantGroep.

De tandarts komt op basis van consult. Dit gaat in overleg met de bewoner en/of diens eerste contactpersoon

De fysiotherapeut op basis van consult. Dit gaat in overleg met de bewoner en/of diens eerste contactpersoon.

Alle overige behandelaren zal in overleg met de huisarts worden ingezet.

### **Verpleegkundige achterwacht.**

Voor de 24/7 verpleegkundige achterwacht is er een overeenkomst met buurtzorg in Noordwolde. Zij zijn binnen 30 min aanwezig.

### **Acties 2022:**

*Scholingsbeleid 2022 opstellen*

*Opstarten eigen pool flex medewerkers, zonder tussenkomst van een bemiddelaar.*

### **Gebruik van hulpbronnen omgeving en context**

- We werken met Nedap-ONS
- Medicatieverstrekking gebeurt nu via een digitaal medicatieverstrekkingssysteem: Ncare.
- Hulpmiddelen worden besteld via medipoint of verkregen vanuit de WMO.
- Samenwerkingsovereenkomsten met organisaties:
  - Buurtzorg Noordwolde
  - Brein Bemiddeling
  - WMO indien van toepassing
  - Qualityzorg op gebied van wondzorg
  - Dokterswacht Friesland
  - Apotheek de Griffioen in Wolvega

## **Gebruik van informatie**

Er is nog geen structureel client- en medewerkerstevredenheidsonderzoek opgesteld. De informatie die we nu gebruiken komt uit de individuele gesprekken en huiskamergesprekken met de bewoners en/of familieleden, doordat de lijnen kort zijn en de betrokkenheid groot is komt er veel informatie binnen. Deze informatie wordt gebruikt voor verbetering van de kwaliteit van zorg.

De samenwerking met Waardigheid & Trots is in december 2021 positief afgerond. Alle familieleden hebben de eindevaluatie ontvangen.

### **Acties 2022:**

*De genoemde conclusies en vervolg aanpak op de acht thema's van het kwaliteitskader worden verwerkt in het jaarplan en zullen we borgen in 2022. We betrekken hierbij alle medewerkers, bewoners en eerste contactpersonen en/of naasten/familie.*

## **Nawoord van de directie**

De gestelde actie geven een doorkijk naar 2022. Hierdoor gebruiken we dit verslag ook als kwaliteitsplan 2022. De acties worden verwerkt in een jaarplan 2022. Het kwaliteitsverslag en het jaarplan worden besproken in het teamoverleg van juli 2022.

Door het traject van W&T hebben we helderheid en structuur in de organisatie gekregen. Ik ben dan ook zeer tevreden over dit gelopen traject en het eindresultaat. We blijven de 8 thema's gebruiken om zo ook de structuur binnen de organisatie helder te houden en geeft ons als directie houvast. We zijn nog kwetsbaar en moet nu leren om te borgen voordat we verder kunnen bouwen en verbeteren. We realiseren dat we het beter langzaam goed kunnen doen, dan snel en niet zorgvuldig. We betrekken hierbij alle zorgmedewerkers, bewoners en hun vertegenwoordigers.

## **Openbaarheid en transparantie**

Het kwaliteitsverslag is op de website van Huize Weltevrede zichtbaar.

Jenny Hilhorst-Weltevrede  
Eigenaar en directeur Huize Weltevrede