



# Kwaliteitsverslag 2023

## Thuis bij de Hoeven

---

## 1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van 2023. In dit verslag vindt u hoe Thuis bij de Hoeven omgaat met het implementeren en uitwerken van de 10 klantbeloften. Daarnaast leest u ook hoe wij de zorg op ons nemen en kwaliteit bieden aan al onze bewoners. En hoe wij zoveel mogelijk geluismomentjes proberen te creëren voor onze bewoners.

Dit verslag is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en de inhoud van het kwaliteitsplan.

Bij Thuis bij de Hoeven wonen 12 ouderen in een grote villa met psychogeriatrische en/of somatische gezondheidsklachten. De villa waarin zij wonen straalt een huiselijke en warme sfeer uit. Onze visie is “Welzijn is de beste zorg”.

## 1. Inhoud

1. Inleiding .....	2
1. Kwaliteitsverslag .....	4
2. Pijlers onder het kwaliteitsbeleid .....	6
2.1. Kwaliteit@ .....	6
2.1.1.10 klantbeloften .....	6
2.1.2. Bouwstenen .....	8
4. Uitkomsten verbeterpunten 2023 .....	10
5. Uitkomsten werken met de klantbeloften .....	12
6. Veiligheid .....	24
6.1. Medicatieveiligheid .....	24
6.2. Decubitus .....	24
6.3. VBM .....	24
6.4. Ziekenhuisopname .....	24
7. Klantwaardering .....	24
7.1. Kwaliteit@ .....	25
7.2. Zorgkaart Nederland .....	25

8. Medewerkerstevredenheid.....	25
9. Leren en werken aan kwaliteit .....	25
9.1. Regionaal netwerk.....	25
9.2. Coöperatieve kwaliteit@ .....	26
9.3. Branchevereniging BVKZ.....	26
10. Samenwerken aan kwaliteit .....	26
10.1. De initiatiefnemers en het managementteam.....	26
10.2. Familiecommissie.....	27
10.3. Raad van Toezicht.....	27

## 2. Kwaliteitsverslag

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Thuis bij de Hoeven. In dit document nemen wij u mee langs een aantal onderwerpen om aan te geven op welke wijze het team van medewerkers en de organisatie in 2023 bewust bezig is geweest met het verhogen en verbeteren van het welbevinden van haar bewoners en gasten.

Thuis bij de Hoeven kent een belangrijke pijler onder haar kwaliteitsbeleid, te weten Kwaliteit@ met haar 10 klantbeloften. Door te werken met de 10 klantbeloften is er tevens een stevige verankering van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in de organisatie.

We hebben dit kwaliteitsverslag gebaseerd op de uitgangspunten zoals benoemd in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in de wetenschap dat Thuis bij de Hoeven geen regulier verpleeghuis is.

Thuis bij de Hoeven is een kleinschalige woonvoorziening die 12 bewoners (24/7) zorg en ondersteuning biedt op basis van het scheiden van wonen en zorg. Derhalve biedt Thuis bij de Hoeven geen behandeling en is de huisarts verantwoordelijk voor de medische zorg.

Thuis bij de Hoeven – Oirschot  
december – 2023

Mieke van Hagen

## 3. Pijlers onder het kwaliteitsbeleid

### 3.1. Kwaliteit@

Kwaliteit@ kent haar oorsprong binnen een werkkamer van Waardigheid en Trots. In de ontwikkeling van het concept is steeds de verbinding gezocht met het kwaliteitskader, om deze hiermee ook te kunnen borgen in de dagelijkse gang van zaken. De basis hiervan wordt gevormd door 10 klantbeloften die iedere dag de basis vormen voor het werken aan kwaliteit voor de bewoners. Hierdoor is het voor bewoners al vanaf de eerste dag duidelijk wat ze mogen verwachten en weet het team waaraan ze iedere dag bijdragen.

Deze kwaliteitsaanpak draagt voor Thuis bij de Hoeven bij aan:

- Welzijn van bewoners staat centraal en men weet wat ze mogen verwachten
- Toepassen en borgen van het kwaliteitskader in de dagelijkse praktijk
- Bewoners en naasten ervaren dat er echt naar hen wordt geluisterd
- Medewerkers in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen
- Kwaliteit van binnenuit, in plaats van buitenaf en vooraf in plaats van achteraf

Inmiddels maken de 10 klantbeloften een onlosmakelijk deel uit van alle werkprocessen en vormen zij de basis voor het dagelijks handelen in bijvoorbeeld teamoverleg, functioneringsgesprekken, zorgleefplan gesprekken, ophalen bewonerservaringen, etc.

#### 3.1.1. 10 klantbeloften

Elke klantbelofte kent een nadere uitwerking die aangeeft waarop de desbetreffende klantbelofte betrekking op heeft. Deze zijn in onderstaand schema opgenomen.

<b>1</b>	<p><b>Hier voel ik mij thuis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik voel mij veilig en geborgen</li> <li>- Ik vind het hier schoon en gezellig</li> <li>- Ik vind de sfeer fijn</li> </ul>
<b>2</b>	<p><b>Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mijn naasten worden gastvrij ontvangen</li> <li>- Mijn naasten worden gezien en gehoord</li> <li>- Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht</li> </ul>
<b>3</b>	<p><b>Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan</li> <li>- Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven</li> <li>- Ik word gezien en respectvol aangesproken</li> </ul>
<b>4</b>	<p><b>Ik krijg passende zorg en ondersteuning</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden</li> <li>- Ik word op een prettige manier ondersteund</li> <li>- Mijn behoeften en wensen zijn bekend</li> </ul>
<b>5</b>	<p><b>Ik eet en drink naar wens</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mijn eten is smakelijk en verzorgd</li> <li>- Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom</li> <li>- Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid</li> </ul>
<b>6</b>	<p><b>Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mijn welzijn staat voorop</li> <li>- Mijn wensen staan centraal</li> <li>- Ik krijg oprechte aandacht</li> </ul>
<b>7</b>	<p><b>Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik word persoonlijk benaderd</li> <li>- Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend</li> <li>- Mijn afspraken worden nagekomen</li> </ul>
<b>8</b>	<p><b>Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht</li> <li>- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten</li> <li>- Ik krijg structuur, rust en regelmaat</li> </ul>
<b>9</b>	<p><b>De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust</li> <li>- De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's</li> <li>- Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid</li> </ul>

10

**De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier**

- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied
- Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren
- Ik ervaar dat medewerkers het iedere dag weer beter willen doen

### 3.1.2. Bouwstenen

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg & ondersteuning volgens de klantbeloften berust op de volgende vijf bouwstenen:

#### 1 – Informeren: ‘Iedereen is op de hoogte van de klantbeloften’

We informeren alle direct en indirect betrokkenen over het kwaliteitsfundament en de waar te maken klantbeloften op onder meer de volgende wijze:

- De 10 klantbeloften zijn voor iedereen zichtbaar op een centrale plek
- Basistraining klantbeloften voor elke medewerker en vrijwilliger
- Klantbeloften betrekken bij werving en selectie van medewerkers
- Klantbeloften toelichten bij intake van nieuwe bewoners / families
- Brochure met een nadere uitwerking van elke klantbelofte

#### 2 – Conformereren: ‘Elke dag doen we, wat we beloven’

De focus van organisatie en medewerkers is erop gericht om de klantbeloften waar te maken:

- Iedere dag opnieuw geven we invulling aan onze klantbeloften
- Iedere dag zetten we ons in om de klantbeloften waar te maken
- We helpen elkaar bij het realiseren van de klantbeloften
- We spreken elkaar aan als een klantbelofte dreigt te mislukken

#### 3 – Signaleren: ‘Iedereen heeft hierin een rol’

Iedereen heeft een taak bij het signaleren of we de klantbeloften daadwerkelijk waar maken:

- Door bewoners, naasten, familie, medewerkers
- Door bezoekers, leveranciers, professionals, etc.
- Zowel klachten als complimenten kunnen eenvoudig kenbaar worden gemaakt
- Dit mag zowel persoonlijk op naam als anoniem

#### 4 – Leren en verbeteren: ‘We helpen elkaar te verbeteren’

Het leren en met elkaar verbeteren van de kwaliteit staat voorop:

- Verbeterkansen worden per omgaande beoordeeld, besproken en afgewikkeld (PDCA)
- Als dank voor de aangeleverde verbeterkans wordt er een attentie verstrekt
- Verbeterkansen worden bewaard als naslag en bewijsvoering
- Klantbeloften zijn een vast onderwerp tijdens teamoverleg
- Kennis en ervaringen worden uitgewisseld binnen het lerend netwerk van Kwaliteit@

#### 5 – Waarderen: ‘We laten ons graag toetsen’

Door het jaar heen vinden diverse structurele beoordelingen plaats:

- 2x per jaar een bewoner/familiegesprek rondom het leefplezierplan
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging door bewoner en/of naasten
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging door de medewerkers
- 1x per jaar een vast onderwerp tijdens functioneringsgesprekken



- 1x per 2 jaar een toetsing door een collegiale organisatie
- 1x per 2 jaar een toetsing door een onafhankelijke partij

Door deze cyclus ontstaat er een goed beeld voor de organisatie waar zij staat, wat goed gaat en wat beter moet.

## 4. Uitkomsten verbeterpunten 2023

	Ontwikkelpunt	Status per 31 december 2023
	<p>Personeel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevoegd- en bekwaamheden op een andere wijze gaan vastleggen, waarbij registratie in het kwaliteitsregister V&amp;V positief zal worden aangemoedigd</li> <li>• Aanwijzen en begeleiden van een regieverpleegkundige.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een nieuw overzicht opgesteld waarop in een oogopslag zichtbaar is wie, waarvoor bevoegd en bekwaam is en wanneer de laatste training hierop heeft plaatsgevonden</li> <li>• Daar de verpleegkundige gestopt is zijn we overgestapt op een regie verzorgende IG. Deze wordt vrijwillig begeleid door een verpleegkundige welke met pensioen is.</li> </ul>
	<p>Bewonerservaringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dagelijks de klantbeloften doorlopen, bewaken en met elkaar toetsen</li> <li>• Met de bewoners in gesprek blijven</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klantbeloften maken steeds meer deel uit van de dagelijkse operatie en in overleggen, Functioneringsgesprekken, etc.</li> <li>• Leefplezierplan bespreken en/of opstellen en blijven bespreken met de bewoners</li> </ul>
	<p>Rapportage:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het team coachen in het op een juiste wijze vastleggen van relevante informatie door middel van de methode S.O.A.P. rapporteren</li> <li>• De zorgbegeleiders krijgen tijd na de verzorging van de bewoners voor het maken van de rapportages, zorgleefplan etc..</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Door de vernieuwde structuur met alle zorgbegeleiders en het schrijven van rapportages neemt de kwaliteit toe, echter het blijft een punt van aandacht</li> <li>• De zorgbegeleiders hebben geen vast aantal uur gekregen om te besteden aan het zorgleefplan/ leefplezierplan, maar krijgen tijd in overleg.</li> </ul>

	<p>Leren en werken aan kwaliteit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Twee keer per jaar een teambijeenkomst organiseren rondom de 10 klantbeloften</li> <li>• Tweejaarlijks medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) uitvoeren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een teambijeenkomst georganiseerd waarin 5 klantbeloften helemaal zijn doorgesproken en verbeterpunten zijn opgepakt. De volgende teambijeenkomst behandelen we de volgende 5.</li> <li>• Uitkomsten MTO besproken met medewerkers en familieraad. Helaas wordt het MTO door weinig medewerkers ingevuld. Dit heeft daarom nog wat aandacht.</li> </ul>
	<p>Veiligheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementatie van de wet Zorg en Dwang</li> <li>• De MIC commissie aansturen vaker te overleggen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een aanpassing is gedaan in de vastleggen van onvrijwillige zorg door actief op het formulier te vragen welke alternatieven zijn overwogen</li> <li>• De MIC commissie moet minimaal 4 keer per jaar bijeenkomen. Door ziekte is het afgelopen jaar minder gebeurd. Dit wordt opgepakt.</li> </ul>
	<p>RIE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitwerken plan van aanpak RIE en implementeren verbeterpunten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het plan van aanpak van de RIE is wederom doorlopen en alle aandachtspunten zijn behandeld.</li> </ul>

	<p>Lerend Netwerk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnen het lerend netwerk is een overleg geweest over het ECD systeem.</li> <li>• Toetsing gehad vanuit kwaliteit@ gericht op de “basis op orde”.</li> <li>• De zelfevaluatie weer opnieuw invullen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We zijn op locatie geweest bij een collega organisatie om hun ECD systeem te doorlopen en daar eventuele punten uit te halen die betrekking hebben op ons.</li> <li>• Er zijn 2 auditoren langs geweest vanuit kwaliteit@ welke hebben geconstateerd dat wij voldoen aan de “basis op orde”.</li> <li>• Er zijn een aantal wijzigingen in de zelfevaluatie geweest. Daardoor vonden we het interessant om deze weer opnieuw te doorlopen. Hier zijn we mee begonnen en zal in 2024 afgerond worden.</li> </ul>
--	---	---

## 5. Uitkomsten werken met de klantbeloften

<b>1</b>	<p><b>Hier voel ik mij thuis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik voel mij veilig en geborgen</li> <li>- Ik vind het hier schoon en gezellig</li> <li>- Ik vind de sfeer fijn</li> </ul>
----------	---

### **Randvoorwaarden**

Een mooi en veilig pand dat een prettige leefomgeving biedt en een goede buitenruimte

Passende inrichting met verschillende stijlen zodat een ieder zich thuis kan voelen

Bewoners richten hun eigen kamer in zodat zij zich zoveel mogelijk thuis voelen

Goede schoonmaakmaterialen en voldoende beschikbare uren voor het team

Een gastvrije houding van het team

### **Resultaten 2023**

Jaarlijkse inspectie brandweer heeft tot een nieuw certificaat geleid.

BHV training en herhaling medewerkers op verschillende data in totaal zijn er nu 9 medewerkers opgeleid.

Onderhoudscontracten met jaarlijkse evaluatiegesprekken hebben plaatsgevonden.

In 2021 is de RIE opgesteld. Deze is opnieuw doorlopen en alles was nog kloppend.

MIC-Commissie heeft door ziekte iets minder vaak bij elkaar gezeten. Dit heeft geen invloed gehad op de uitkomsten.



*Een prettige leefkeuken waar bewoners samenkomen*

## **2**

### **Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis**

- Mijn naasten worden gastvrij ontvangen
- Mijn naasten worden gezien en gehoord
- Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht

### **Randvoorwaarden**

Er is tijd en ruimte in de planning voor aandacht voor naasten

Naasten zijn altijd welkom

Medewerkers kennen de naasten van de bewoners bij naam

Naasten zijn altijd welkom deel te nemen aan de lunch of het diner

Naasten zijn altijd welkom om deel te nemen aan activiteiten

### **Resultaten 2023**

Communicatielijnen zijn erg kort. Naasten en/of familieleden worden via whatsapp en/of email benaderd. Ook worden foto's via whatsapp gedeeld.

Wanneer er uitstapjes worden gemaakt, worden familieleden en/of naasten hierover ook via whatsapp op de hoogte gesteld.

Er is een speciale verzendlijst waarin berichten worden gedeeld omtrent activiteiten en uitstapjes.

Voorbeeld:

Er is een uitstapje met de bus geweest naar een chocolade museum

Er heeft een reis naar Benidorm plaats gevonden.

Er is geprobeerd een familiecommissie op te zetten. Maar i.v.m. drukte van familieleden en veel werk voor de commissie is deze nog niet tot stand gekomen.



## **3**

### **Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden**

- Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan
- Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven
- Ik word gezien en respectvol aangesproken

### **Randvoorwaarden**

Inzicht in de persoon wie hij was, is en wordt  
Het team hanteert altijd de vier kernwaarden van Thuis bij de Hoeven  
Inzicht in wensen, interesses en voorkeuren van bewoner  
Eigen regie erkennen van bewoners  
Activiteiten zowel in groepsverband als individueel  
Focus op bewegen zowel binnen als buiten

### **Resultaten 2023**

Er was een gevarieerd en gedifferentieerd activiteitenprogramma waarbij ook cliënten van Ontmoetingscentrum de Hoeven aansluiten op maandag, dinsdag woensdag, donderdag en vrijdag.  
Er waren uitjes met bewoners naar o.a. het tuincentrum, verschillende terrassen, chocolade museum in Antwerpen bioscoop, bowlen, sportzaal etc.  
Dagelijks werd er aandacht besteedt aan beweging. Ofwel door te wandelen op locatie of ergens anders, een gymles, een yogales of Tai Chi les aan te bieden.  
Ook zijn we regelmatig naar de sportzaal geweest welke in de zelfde straat gevestigd is.



*Een wandeling in een nabij gelegen bos*

## **4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning**

- Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden
- Ik word op een prettige manier ondersteund
- Mijn behoeften en wensen zijn bekend

#### **Randvoorwaarden**

Een voorlopig zorgleefplan binnen 24 uur na inhuizing

Een volledig zorgleefplan na zes weken in samenspraak met de bewoner/ naasten

Goede afspraken met huisartsen en andere paramedici

Risico signalering op gezondheidsrisico's uitvoeren

In gesprek blijven met de bewoner en signaleren wat als prettig wordt ervaren

Er zijn juiste hulpmiddelen aanwezig

#### **Resultaten 2023**

Alle nieuwe bewoners hebben een voorlopig zorgleefplan ontvangen op de dag van inhuizing

Alle nieuwe bewoners hebben een zorgleefplan gesprek en definitief zorgleefplan gehad zes weken na inhuizing.

Elke kwartaal heeft er een preventieve risicoscreening voor alle bewoners plaatsgevonden

De zorgkaarten zijn actueel en aangepast op de wensen en mogelijkheden van de bewoner

Twee keer per jaar vindt er een MDO plaats.

Het NRNB beleid wordt tijdens elk MDO opnieuw doorgenomen.

De aanwezige hulpmiddelen zijn beoordeeld en zo nodig herzien

Op 06-11-2023 is er een evaluatie met de huisartsen geweest

Op 06-11-2023 is er een evaluatie met de apotheek geweest

Alle medewerkers hebben de free-learning WZD gevolgd.

Afgelopen jaar zijn er een aantal vergaderingen geweest over de hygiëne- en infectiepreventie.



**5 Ik eet en drink naar wens**

- Mijn eten is smakelijk en verzorgd
- Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom
- Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid

### **Randvoorwaarden**

In het zorgleefplan zijn voorkeuren, allergieën en diëten vastgelegd  
In de huiskamer en/of woonkamer zijn de tafels mooi gedekt  
De keuken hanteert de HACCP richtlijnen

### **Resultaten 2023**

Dagelijks is er een wisselend menu dat vers bereid wordt door de keukendienst. Deze wordt wekelijks afgestemd op de wensen/voorkeuren van de bewoners.

Bewoners wordt wel eens gevraagd of ze mee willen helpen bij de bereiding van de maaltijd.

Inkoop wordt zoveel mogelijk gedaan bij de lokale supermarkt, deze komt ook bezorgen. Bewoners gaan ook wel eens mee boodschappen doen.

Regelmatig wordt er een uitstapje gemaakt waarbij er ook geluncht wordt.

Medewerkers eten altijd samen met de bewoners.



*Samen met de kok een lekkere maaltijd verzorgen*

## **6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn**

- Mijn welzijn staat voorop
- Mijn wensen staan centraal
- Ik krijg oprechte aandacht

#### **Randvoorwaarden**

Er is tijd en ruimte in de planning voor persoonlijke aandacht voor de bewoners  
Er is een actueel, volledig en juist zorgleefplan beschikbaar voor elke bewoner  
Er is aandacht en ruimte voor ieders persoonlijke levensovertuiging

#### **Resultaten 2023**

Op dinsdag is er bewust gekozen voor een rustige dag en komen er maximaal 2 mensen van buitenaf naar de dagbesteding, om de bewoners tot rust te laten komen en om ze zo meer persoonlijke aandacht te kunnen geven.

Op maandag, woensdag, donderdag en vrijdag is er de mogelijkheid om aan te sluiten bij de dagbesteding. Dit wordt gestimuleerd, maar niet verplicht.

Er wordt geluisterd naar de wensen van de bewoners en daar zoveel mogelijk op ingespeeld.

Op zondag is er de mogelijkheid om naar de eucharistieviering te kijken op televisie. En wanneer bewoners graag een echte kerkdienst bij willen wonen is dit ook mogelijk.



## 7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

- Ik word persoonlijk benaderd
- Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend
- Mijn afspraken worden nagekomen

### Randvoorwaarden

Een voorlopig zorgleefplan binnen 24 uur na inhuizing

Een volledig zorgleefplan na zes weken in samenspraak met de bewoner/naasten

In gesprek blijven met de bewoner

Heldere rapportages en een actuele zorgkaart

### Resultaten 2023

Nieuwe bewoners hadden binnen zes weken hun zorgleefplan.

Voor alle bewoners wordt een zorgleefplezierplan opgesteld.

Het menu voor de maaltijden wordt gezamenlijk met de bewoners opgesteld.

Het activiteitenprogramma wordt gezamenlijk met de bewoners opgesteld.

De bewoners worden aangesproken op de manier die zij zelf prettig vinden.

Er worden duidelijke en heldere S.O.A.P. rapportages gemaakt.



## 8 Ik heb medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw

- Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht
- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten
- Ik krijg structuur, rust en regelmaat

### Randvoorwaarden

Er is een ruime personele inzet beschikbaar met affiniteit voor de doelgroep  
Het team kent de bewoners en hun dagelijkse ritme  
Goede rapportage en communicatie

### Resultaten 2023

Er is een vast team die vakantie en/of ziekte ook voor elkaar opvangt.  
Er zijn vrijwilligers, gastvrouwen en stagiaires aanwezig ter ondersteuning van het team.  
Bewoners maken allemaal (als ze dat zelf ook willen) 4 dagen per week gebruik van de dagbesteding en hier zijn 5 vaste medewerkers aanwezig die minimaal 32 uren per week werken.



*Met z'n allen dansen op de muziek*

9

**De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij**

- Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust
- De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's
- Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid

**Randvoorwaarden**

Goede rapportages over signaleringen rondom gezondheidsrisico's

Zorgvuldige communicatie richting naasten

Helder beleid inzake veiligheidsrisico's

MIC commissie aanwezig

Samenwerking met externe specialisten zoals huisarts, fysiotherapeut, ergotherapeut, etc.

**Resultaten 2023**

Het laatste kwartaal is de risicosignalering ingevuld voor alle bewoners door de zorgbegeleider

Gezamenlijke overleggen hebben 5 keer plaatsgevonden afgelopen jaar.

Jaargesprekken met samenwerkende extern specialisten hebben plaatsgevonden

Infectiepreventie commissie is vernieuwd.

Inzet van onvrijwillige zorg conform de wet Zorg en Dwang is opgenomen in het zorgleefplan.



## 10 De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier

- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied
- Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren
- Ik ervaar dat medewerkers het iedere dag weer beter willen doen

### Randvoorwaarden

Het team is bevoegd en bekwaam voor haar werkzaamheden (deskundigheidsbevordering)

Er is tijd en ruimte in de planning voor het leren van elkaar

Het team wordt gestimuleerd in persoonlijke ontwikkeling

Als organisatie tijd creëren voor informeel samenzijn als team

Waarderen van het team met kleine attenties

### Resultaten 2023

Jaarlijkse functioneringsgesprekken hebben plaatsgevonden

Teambijeenkomsten en vergaderingen hebben plaatsgevonden

De klantbeloften hebben bijgedragen aan het kritisch kijken waar de organisatie kan verbeteren

Door het jaar heen diverse attenties met blij van waardering uitgereikt aan het team met pasen, sinterklaas en kerst.



## 6. Veiligheid

### 6.1. Medicatieveiligheid

Elk kwartaal toetst Thuis bij de Hoeven haar beleid rondom medicatieveiligheid en medicatietoediening op juistheid en geldende wet- en regelgeving. In het medicatiebeleid is onder meer vastgelegd dat de huisarts verantwoordelijk is voor de behandeling van de bewoners van Thuis bij de Hoeven. Immers de bewoners wonen thuis.

De uitkomsten worden met het management besproken en eventuele verbeterpunten worden met het team besproken.

In de MIC-analyse worden medicatiefouten vastgelegd. Deze worden twee keer per jaar op het DV overleg besproken en verbeterpunten geformuleerd.

Eén keer per jaar vindt er voor iedere bewoner een polyfarmaciecheck plaats door de huisartsen en de apotheek.

### 6.2. Decubitus

Indien er sprake was van een verhoogd risico van decubitus zijn de zorgleefplannen geactualiseerd.

### 6.3. VBM

Het beleid van Thuis bij de Hoeven is gericht op het voorkomen van het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen. Thuis bij de Hoeven doet er alles aan om het gebruik van deze maatregelen te voorkomen en start altijd eerst met het aanbieden van alternatieven. Vooruitlopend op de nieuwe wet Zorg en Dwang is het formulier inzet VBM (vrijheidsbeperkende maatregelen) aangepast zodat alternatieven gestructureerder kunnen worden vastgelegd.

Een besluit om vrijheidsbeperkende middelen toch te gebruiken wordt altijd in overleg met de (huis)arts en de bewoner en/of diens vertegenwoordiger genomen. Een vrijheidsbeperkende maatregel wordt elke 3 maanden geëvalueerd en zo nodig eerder. Daarnaast is het onderwerp van gesprek met de bewoner/ naasten.

### 6.4. Ziekenhuisopname

Er was in 2023 één ongeplande ziekenhuisopname. Deze bewoner had een longontsteking.

## 7. Klantwaardering



## 7.1. Kwaliteit@

In 2023 heeft Thuis bij de Hoeven op basis van haar 10 klantbeloften een digitale vragenlijst uitgestuurd onder de eerste contactpersonen van haar bewoners. De respons op deze vragenlijst was 30%. De gemiddelde waardering was een 9,4.

Klantbeloften die hoog scoren zijn mijn naasten voelen zich welkom en thuis, ik krijg passende zorg en ondersteuning, ik eet en drink naar wens en hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn.

Ook de NPS-score maakt onderdeel uit van deze digitale vragenlijst. De score hiervan was een 9,7.

## 7.2. Zorgkaart Nederland

Op de website van Zorgkaart Nederland wordt Thuis bij de Hoeven ook vernoemd.

Echter merken we in de praktijk dat het als lastig wordt ervaren om families bereid te vinden om hun waardering op zorgkaart Nederland kenbaar te maken. Mondeling en via whatsapp krijgen we wel voldoende blijk van waardering van de families. Dit doet ons ook goed.

# 8. Medewerkerstevredenheid

In 2023 heeft er een medewerkerstevredenheids onderzoek plaatsgevonden.

De respons op deze vragenlijst was 80%. Deze is dus door de meerderheid ingevuld. Gemiddeld is hierbij een 8,4 gescoord.

Klantbeloften die hoog scoren zijn Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn, ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen, de organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij en de organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier.

Ook de NPS-score maakt onderdeel uit van deze digitale vragenlijst. De score hiervan was een 8,7.

# 9. Leren en werken aan kwaliteit

## 9.1. Regionaal netwerk

Thuis bij de Hoeven vormt samen met Inspiratiegroep zuid (onder leiding van Annemarie Looman een lerend netwerk. Onderwerpen die zijn besproken:

- ECD-systeem
- Personeelssamenstelling/goed werkgeverschap
- Inzetten palliatieve zorg

## 9.2. Coöperatieve kwaliteit@

Thuis bij de Hoeven is lid van de Coöperatieve Kwaliteit@ U.A. Deze coöperatie stelt tot doel om het welzijn van hun bewoners voorop te stellen en de algehele kwaliteit door middel van klantbeloften te verhogen.

De coöperatie heeft geen winstoogmerk maar is opgericht om het concept en het gedachtegoed te spreiden onder haar leden. De leden zijn het hoogste orgaan binnen de coöperatie en mede eigenaar en drager hiervan. Met elkaar en voor elkaar is hier het credo.

De coöperatie begeleidt haar leden intensief gedurende de voorbereidingen en de implementatie van het kwaliteitsconcept, afhankelijk van de gewenste ondersteuning vanuit de zorgaanbieder.

Na de implementatie van het kwaliteitsconcept opereert de coöperatie als een kennisnetwerk waarbinnen de leden met elkaar kennis delen en elkaar intercollegiaal toetsen.

## 9.3. Branchevereniging BVKZ

Thuis bij de Hoeven is sinds 2021 lid van branchevereniging BVKZ. [www.bvkz.nl](http://www.bvkz.nl) BVKZ is een branchevereniging die zich inzet voor kleinschalige Thuis- en Woonzorgaanbieders.

BVKZ staat voor persoonlijke zorg en individuele aandacht en is voor iedere zorgvrager beschikbaar. Ieder mens is anders en dat zien zij. Iedere zorgvrager heeft een vraag met individuele wensen en behoeften en daar wordt rekening mee gehouden.

Kleinschalige zorgaanbieders kijken naar de individuele zorgvrager en stemmen de zorg/ondersteuning hierop af. Daarmee is iedere zorgverlening passend en op maat. Zorgverleners krijgen de ruimte om vanuit de bedoeling en hun vakmanschap de juiste keuzes te maken. BVKZ creëert de ruimte voor kleinschalige zorgaanbieders om op professionele wijze inhoud te geven aan innovatie en ondernemerschap.

# 10. Samenwerken aan kwaliteit

## 10.1. De initiatiefnemers en het managementteam

Thuis bij de Hoeven is een initiatief van Mieke van Hagen. Zij is de directrice van Thuis bij de Hoeven. De dagelijkse leiding geeft zij vorm samen met het managementteam, bestaande uit een Zorg coördinator (Giel van Hagen) en een Welzijn coördinator (Gijs van Hagen). Er wordt veel waarde gehecht aan de kennis en inzichten van de professionals op de werkvloer.

Thuis bij de Hoeven is een platte organisatie waarin het team van professionals een belangrijke bijdrage leveren aan het beleid van de organisatie. Immers, zij zien dagelijks in hun werk waar verbeterkansen liggen.

De lijnen zijn kort en er is sprake van een open cultuur waarin de initiatiefnemers goed bereikbaar en aanspreekbaar zijn.

Het managementteam is betrokken geweest bij de totstandkoming van het kwaliteitsverslag 2023.

## 10.2. Familiecommissie

Op dit moment is Thuis bij de Hoeven nog bezig met de formatie van een familiecommissie. Doordat er nog te weinig tijd is vanuit de familieleden, is het helaas nog niet mogelijk geweest om deze op te zetten.

Het uitgangspunt gaat zijn dat Thuis bij de Hoeven hecht aan de rol van familieleden als vertegenwoordiging van haar bewoners door het:

- Informeren over belangrijke wijzigingen binnen de organisatie
- Meedenken over de wijze waarop wij de kwaliteit van leven voor onze bewoners, gasten en hun naasten zo goed en passend mogelijk kunnen invullen
- Meedenken over de wijze waarop wij onze dienstverlening kunnen verbeteren voor bewoners, gasten en hun naasten
- Meedenken over de wijze waarop wij een zo prettig mogelijke leefomgeving kunnen realiseren voor de bewoners, gasten en hun naasten

## 10.3. Raad van Toezicht

Doordat thuis bij de Hoeven minder dan 10 werknemers in dienst heeft zijn we niet verplicht om een Raad van Toezicht aan te wijzen. Dit is dan ook nog niet gebeurd.