



## **Kwaliteitsjaarverslag 2023**

**Op basis van kwaliteitskader verpleeghuiszorg**

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Over WoonZorgCentrum Foswert.....	3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	4
2. Wonen en Welzijn.....	4
3. Veiligheid.....	5
4. Leren en werken aan kwaliteit.....	5
5. Leiderschap, governance en management.....	5
6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel).....	6
7. Gebruik van hulpbronnen.....	8
8. Gebruik van informatie.....	9

# Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2023 van Interzorg Groep, locatie Foswert. Aan de hand van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en ons kwaliteitsplan kijken we terug op het afgelopen jaar en reflecteren we op de doorgelopen processen en uitkomsten. Ook blikken we kort vooruit op 2024.

2023 stond in het teken van sturen op een veilige werkomgeving waarbij eigenaarschap en ambassadeurschapspeerpunten waren. Aanleiding voor deze twee thema's is de veranderende arbeidsmarkt en de werksfeer in de teams. Onder eigenaarschap wordt verstaan dat iedereen zijn eigen functie heeft in de organisatie. Er moet sprake zijn van wederzijds vertrouwen en regelruimte, zodat er ruimte is voor nieuwe ideeën en werkplezier. Om medewerkers te binden en te boeien zijn gemotiveerde medewerkers nodig. En een gemotiveerde medewerker is een ambassadeur voor Interzorg Groep.

Andere doelstellingen voor 2023 waren: structureel werken aan een passend personeelsbestand en een duurzaam personeelsbeleid. Verder het standaardiseren en digitaliseren van de zorgprocessen en het verbeteren van de medicatieveiligheid (ETDR).

## Over WoonZorgCentrum Foswert

WoonZorgCentrum Foswert, vernoemd naar het voormalig klooster in Ferwert, is opgericht in 1956 en biedt aan ongeveer negentig cliënten een comfortabele woonomgeving. Foswert is gelegen op een prachtige locatie dicht tegen de zeedijk en aan de rand van het terpdorp Ferwert.

Het WoonZorgCentrum valt onder de Interzorg Groep en vindt haar basis in het christelijk geloof en manifesteert zich in solidariteit en naastenliefde. Belangrijke waarden zijn aandacht, betrokkenheid, respect, medezeggenschap en privacy teneinde een zo goed mogelijk leven te ervaren.

In WoonZorgCentrum Foswert beschikt de cliënt over een eigen appartement, waarin de cliënt zijn of haar leven in kan richten zoals hij of zij dat gewend is. De cliënt is en blijft 'eigen baas'. Zorg wordt geboden indien cliënt dat nodig heeft of wenst.

Belangrijk is de houding van onze medewerkers naar de cliënten toe. Ondanks de lichamelijke, psychische of geestelijke afhankelijkheid van een cliënt, dient de relatie tussen cliënt en medewerkers gebaseerd te zijn op gelijkwaardigheid. Respect en erkenning liggen aan de basis van een goede houding en verhouding. Interzorg Groep wil een lerende organisatie zijn die haar doelen realiseert door te investeren in: kennis en deskundigheid, communicatie en multidisciplinaire samenwerking, innovatie en controle op het naleven van afspraken.

# 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Als een nieuwe cliënt in Foswert komt wonen, krijgt deze eerst een rondleiding. Indien meerdere appartementen geschikt zijn, mag er gekozen worden welk appartement hij/zij wil hebben. Bij de rondleiding wordt veel verteld over het wonen in Foswert. Deze informatie kan nagelezen worden in de welkomstbrochure.

Op de dag dat de cliënt daadwerkelijk zijn intrek neemt in Foswert, wordt er een basis zorgplan gemaakt. In de dagen daarna wordt dit zorgplan verder uitgewerkt aan de hand van de wensen, interesses en mogelijkheden van de nieuwe cliënt. Ook wordt er een EVV-er (Eerst Verantwoordelijk Verzorgende) aangewezen die de belangen op zorg- en welzijnsgebied behartigt.

# 2. Wonen en Welzijn

In de afgelopen jaren zijn al veel appartementen gerenoveerd. Een gerenoveerd appartement heeft een nieuwe vloer, nieuw sanitair en een nieuwe keuken. Bovendien is de doorgang van de woonkamer naar de slaapkamer verbreed en heeft het hele appartement een frisse uitstraling gekregen. Door de renovatie is niet alleen het appartement moderner, er is ook meer ruimte voor tilliften en andere hulpmiddelen. Dit voorkomt fysieke belasting voor het verzorgend personeel en werkt daardoor preventief op het ziekteverzuim.

Aan welzijnsactiviteiten wordt veel aandacht besteedt. Voor elke cliënt wordt gezocht naar een passende dagbesteding. Dat kan een individuele activiteit zijn maar ook in groepsverband. Activiteiten kunnen plaatsvinden op de soos, de dagverzorging, het kleintje café, het Grand Café of in het appartement zelf.

In de hal staat een fiets met daarvoor een groot scherm (het fietslabyrint). Hiermee kan de cliënt virtueel door de straten van steden over de hele wereld fietsen. Naast dat bewegen gezond is, beleven de cliënten veel plezier aan de herkenbare plekje's, maar ook nieuwe omgevingen vallen in de smaak. Het is mogelijk om nog meer beelden van dorpen en steden uit de omgeving toe te voegen. Hier wordt nog aan gewerkt.

Om familie/mantelzorg bij de zorg te betrekken worden deze uitgenodigd bij het MDO (Multi Disciplinair Overleg), tenzij de cliënt hier bezwaar tegen heeft. De mantelzorger/familie en de zorg kunnen elkaar dan aanvullen als het gaat om de gezondheid en het welzijn van de cliënt. Daarnaast worden er jaarlijks familie-avonden georganiseerd. Daarbij worden thema's zoals dementie behandeld maar er is ook aandacht voor spellen en hulpmiddelen die gebruikt worden in de zorg. Zo kan familie ervaren hoe het is om in een tillift te staan of te hangen en is de duo-fiets onder de aandacht gebracht.

Het aantal bezoekers op de Dagverzorging is in de loop van 2023 afgenomen. Corona speelde hier een grote rol in. In die tijd was de Dagverzorging gesloten. Na corona is dit weer opgestart maar er waren vrijwel geen bezoekers. Mogelijke oorzaken zijn het overlijden van bezoekers en concurrentie van andere locaties met dagopvang. Door de begeleiding is veel gedaan om toch weer bezoekers voor de Dagopvang te krijgen. Er worden flyers uitgedeeld, er is geregeld contact met de gebiedsteams om de mogelijkheden aan te geven, mond tot mond reclame en het posten van activiteiten op Facebook.

### 3. Veiligheid

Eind 2022 is gestart met het project ETDR. ETDR staat voor elektronische toedienregistratie en houdt in dat medicatie niet meer op papier wordt afgetekend maar digitaal. Dit heeft als voordeel dat medicatie-overzichten altijd actueel zijn en in één oogopslag duidelijk is welke medicatie op dat moment moet worden gegeven. De invoering van ETDR leidt tot minder medicatiefouten en dus tot een hogere medicatieveiligheid. De uitrol van ETDR is in mei 2023 gerealiseerd op de afdeling Hegewier en Terpen. Op de Greidhoeke wordt gebruik gemaakt van het elektronisch voorschrijfsysteem van FarmedRX. FarmedRX kent nog geen koppeling met het ECD ONS. Er is in de laatste maanden van 2023 gestart met het testen van de digitale koppeling tussen ONS medicatie en FarmedRX. De verwachting is dat dit medio 2024 gerealiseerd zal zijn.

In overleg met de coördinerend verpleegkundigen is besloten om de medicatie van cliënten van de afdeling Terpen en Hegewier in medicijnkarren te plaatsen, in plaats van in het appartement te bewaren. Medicatie in karren is efficiënter omdat snel duidelijk is welke medicatie besteld moet worden maar ook worden cliënten niet onnodig gestoord in hun appartement als controle van de hoeveelheid medicatie nodig is.

Tijdens de coronapandemie was hygiëne en werken volgens protocol een hot item. Bij enkele uitbraken is contact gezocht met de GGD Fryslân. GGD Fryslân diende als vraagbaak aangaande hygiënevraagstukken. In 2023 bleven we alert op Corona en hadden ook nog contact met de GGD met betrekking tot Corona en hygiëne vraagstukken. Een aantal medewerkers is opgeleid door de GGD met betrekking tot hygiëne. Daarnaast is er een contract met de GGD afgesloten over periodieke controles met betrekking tot hygiëne op de locatie.

De Wet Zorg en Dwang, die in 2020 in werking is getreden, is volledig geïmplementeerd. Het beleid is tot uitvoering gebracht. Alle functies die betrokken zijn bij de inzet van maatregelen die vallen onder de WZD zijn ingevuld. De komende jaren wil Interzorg Groep zich profileren als een open instelling. Deuren die tot nu toe voor een gehele afdeling op slot zaten, gaan dan open. E.e.a. staat beschreven in het open-deuren beleid. Eind 2023 is hier een begin mee gemaakt door deuren open te laten. Het badge-systeem dat nodig is om deuren te openen of juist gesloten te houden is al aanwezig, maar moet nog worden geïnstalleerd. Dit zal in maart 2024 gaan gebeuren. De toegang tot bepaalde ruimtes kunnen per persoon ingesteld worden. Dit in het kader van persoonlijke zorg en veiligheid. Alle ingezette WZD-maatregelen worden in het cliëntdossier beschreven, gemotiveerd en geëvalueerd volgens het stappenplan.

### 4. Leren en werken aan kwaliteit

Interzorg Groep neemt deel aan een lerend netwerk, zoals beschreven in het Kwaliteitskader, samen met Zorgcentrum Het Bildt, Leppehiem en Hof en Hiem. Er is regelmatig contact over diverse onderwerpen, zoals kwaliteit en personeel. In een breder overleg is er contact met kwaliteitsfunctionarissen uit heel Noord Nederland.

Interzorg Groep wil dat meer medewerkers de nodige kennis hebben om het werk professioneel uit te kunnen voeren. Jaarlijks organiseert Interzorg Groep diverse scholingen aan de hand van het scholingsplan. De input voor het scholingsplan komt vanuit de medewerkers zelf en van wettelijk verplichte scholingen voortvloeiend uit de wet BIG. Medewerkers maken gebruik van de e-learningen in het LMS systeem van Straight Training. Jaarlijks worden de eisen aan het maken van de e-learning vastgesteld door de leidinggevenden. Met behulp van de e-learningen en toetsen kunnen via het programma ook praktijktoetsen afgenomen worden bij de medewerkers. Hiervoor is een groep

verpleegkundigen opgeleid tot trainer/toetser. Zij zorgen ervoor dat medewerkers zich door middel van een carrousel bevoegd en bekwaam kunnen houden.

Tevens is het programma Straight Training geschikt voor de medewerkers van Maaltijden Noord. Daar zijn het afgelopen jaar ook diverse e-learningen uitgezet.

In mei 2023 zijn ook de medewerkers van de WMO in Straight Training gezet en kunnen zij met behulp van E learning made Easy de modules maken.

Daarnaast zijn de volgende trainingen/scholingen uitgezet in 2023:

- BHV basis (17 medewerkers),
- MBO V (3 deelnemers),
- Verzorgende IG september 2023 (9 deelnemers),
- HBO V (1 deelnemer),
- HBO V (3 deelnemers uit het traject AVANS Kosovo),
- Individuele basis zorg (4 deelnemers)
- E-learningen (met behulp van Straight Training volgens afspraak en in overleg met de coördinerend verpleegkundigen)
- Bevoegd en bekwaam toetsen voorbehouden handelingen.
- Voorlichting carrousel "Geef me de Vijf" en financiële weerbaarheid ouderen
- Scholing ERGO aandachtsvelders

## 5. Leiderschap, governance en management

In 2022 is een VAR (Verpleegkundige Advies Raad) opgericht. Hieraan nemen de coördinerend verpleegkundigen, de verpleegkundig specialist, de specialist ouderengeneeskunde, de locatiemanager en de kwaliteitsfunctionaris deel. Ze hebben vier maal per jaar overleg met elkaar. Het doel is de medische zorg te waarborgen en waar dit kan te verbeteren. De notulen hiervan worden gedeeld met de directeur/bestuurder. De locatiemanager kan eventuele punten vanuit de VAR indienen bij het managementteam.

## Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Omdat Interzorg Groep in 2022 geen gebruik meer maakte van de diensten van de Kwadrant Groep is er een eigen medische dienst opgezet. Er is een Specialist Ouderengeneeskunde (SO) voor 8 uur per week en een Verpleegkundig Specialist (VS) voor 24 uur per week aangesteld en daarnaast is er een psycholoog voor 8 uur per week in dienst gekomen. Tevens zijn de volgende disciplines toegevoegd aan het medisch team:

een ergotherapeut, logopedist, diëtist en fysiotherapeut, welke op afroep beschikbaar zijn.

Met de psycholoog is afgesproken dat hij minder uren in de week komt, maar dat de zorg weer opgeschaald wordt indien hier vraag naar is. Het aantal uren wordt samen met de locatiemanager bijgehouden.

Tevens is er een eigen bereikbaarheidsdienst voor de avond, nacht en weekenden (ANW) gerealiseerd.

Omdat de arbeidsmarkt op dit moment niet ruim is, wordt gekeken naar een manier om het personeel zo optimaal mogelijk in te zetten. Nedap Healthcare heeft in ONS een module genaamd 'Capaciteitsmanagement'. Dit is een tool die aangeeft hoeveel personeel van welk niveau er nodig is bij een bepaalde zorgzwaarte. Deze tool moet echter eerst ingericht worden en dit kost veel tijd. Tijd die er in 2023 nog niet is ingestoken, maar voor 2024 staat dit op de planning.

Binnen Interzorg Groep is er veel aandacht voor werkplezier, erkenning en waardering van de medewerkers. In 2022 is een 'sfeermeester' aangesteld met als doel medewerkers te binden en te boeien. In dit kader is de attentieregeling uitgebreid. In 2023 is de bestaande beleidsnotitie geüpdatet. Er wordt duidelijk omschreven hoe we omgaan met bijzondere gebeurtenissen en wie er verantwoordelijk is voor bijbehorende acties. Deze beleidsnotitie is in 2023 volledig geïmplementeerd en wordt uitgevoerd door de leidinggevenden.

Daarnaast hebben leidinggevenden een belangrijke rol om in regelmatig en goed contact te staan met de medewerkers om ook op het gebied van binden en boeien en werkplezier de juiste aandacht voor hen te (blijven) hebben.

Eenmaal per drie jaar wordt het MTO via Actiz uitgevoerd. Het MTO is in het najaar van 2022 gehouden bij alle medewerkers van Interzorg Groep. Er zijn in 2023 acties ondernomen naar aanleiding van de resultaten van het MTO van 2022. De uitkomsten van het MTO zijn op teamniveau besproken met de medewerkers, zodat verdieping per team mogelijk was en maatregelen voor verbetering gezamenlijk konden worden afgesproken. Hieronder wordt, per onderdeel, kort weergegeven welke acties hebben plaatsgevonden.

#### Wijkverpleging

Medewerkers gaven aan meer overleg met de planning te willen. Afgesproken is dat de planners tweemaal per jaar bij het teamoverleg aanwezig zijn. Medewerkers ervaren het als oneerlijk dat PNILers en uitzendkrachten langere routes krijgen. Daarom worden er nu minder PNILers ingezet en krijgt personeel in loondienst voorrang op de langere routes. Medewerkers vinden vier keer per jaar toetsen teveel. De manier van toetsen is onder de loep genomen. Omdat medewerkers voor alle handelingen bevoegd en bekwaam zijn, wordt dit jaar niet middels een carrousel getoetst maar meer op individuele basis. Er is behoefte aan meer klinische lessen. In het opleidingsplan zijn meer klinische lessen meegenomen. Er wordt scholing gegeven over positieve gezondheid, wet Zorg en Dwang en financiële veiligheid.

#### Woonzorgcentrum

Er zijn "vlootschouw" gesprekken geweest in 2023 op de Terpen en de Hegewier. Daarnaast zijn er op de Hegewier teamvergaderingen geweest waarbij onder andere gesproken is over wat de eigen kwaliteiten van het personeel zijn en hoe die toegepast worden. Maar ook wat er gemist wordt en wat gezamenlijk opgepakt kan worden. Bij de Terpen en Hegewier is er als afsluiting van de vlootschouw een etentje geweest. Bij de Greidhoeke, aangezien zij geen vlootschouw hebben gehad, is als bedankje voor hun inzet van vorig jaar en als leuke start van 2024 ook een etentje georganiseerd.

#### WMO

Bij de WMO is in een nieuwsbrief aandacht geschonken aan de uitkomsten van dit MTO. De nieuwsbrief wordt ook besproken in het teamoverleg. In 2023 is de WMO gestart zijn met een aantal verbeterpunten, zo zijn er verschillende e-learningen aangeboden (o.a. omgaan met dementie, signaleren rapporteren, stof genoeg en veilig werken: agressie en cytostatica). De medewerkers geven aan dat ze heel blij zijn met de e-learningmodules. Er zijn doorgroeimogelijkheden naar verzorgingshulp, er is een scholingscarrousel voor de thuisbegeleiders en er is een verbetering gaande ten aanzien van het proces rond verzuim.

## 6. Gebruik van hulpbronnen

Om de zorgsector aantrekkelijk en betaalbaar te houden, is voortdurende aandacht voor digitalisatie en innovatie een must. Een stabiele ICT-omgeving is daarbij een randvoorwaarde. Bij Interzorg Groep staat alle informatie op de server en wordt gebruikt van online pakketten voor o.a. de cliënt- en personeelsdossiers.

Interzorg Groep neemt deel aan de werkgroep 'Zorgtechnologie'. Deze werkgroep ontwikkelt scholing aangaande zorgtechnologie voor medewerkers. Tijdens de scholing leren medewerkers welke middelen er beschikbaar zijn en hoe je dit implementeert op de afdeling.

In 2022 is 'Zorgdomein' geïmplementeerd. Hiermee kunnen bijvoorbeeld huisartsen en ziekenhuizen verwijzen naar Interzorg Groep. Ook laboratorium uitslagen komen zo binnen. Cliëntinformatie wordt op een veilige manier gedeeld en kan meteen opgenomen worden in het cliëntdossier doordat er een koppeling is met het BSN-nummer van de cliënt. Niet alleen kan Interzorg Groep op deze manier informatie over een cliënt ontvangen, maar cliënten kunnen vanuit Interzorg Groep ook doorverwezen worden naar bijvoorbeeld een specialist in het ziekenhuis of voor het aanmeten van steunkousen. De mogelijkheden van Zorgdomein worden nog niet volledig benut, maar naar verwachting is dit een kwestie van gewenning en tijd.

Daarnaast is Interzorg Groep aangesloten bij de projectgroep 'Anders werken in de Zorg', waar ook andere Friese zorginstellingen bij zijn aangesloten. Via 'Anders werken in de Zorg' ontvangen wij onze subsidies. Er zijn regelmatig overleggen over de inzet van digitale zorg en er worden ook hulpmiddelen besproken. De I-nurse sluit zo vaak mogelijk aan bij deze overleggen.

Om innovaties in de zorg de nodige aandacht te geven, is eind 2021 een I-nurse aangesteld. De I-nurse heeft o.a. als taak digi-coach voor collega's te zijn en het implementeren van innovaties en nieuwe technologieën. De volgende zaken zijn in 2023 door de I-nurse opgepakt:

- Implementeren Smart Glass: Onderzocht wat de mogelijkheden zijn voor zowel intra als extramuraal. Gesprekken met meerdere disciplines gehad en presentaties gegeven over het hulpmiddel. Het doel was in eerste instantie om de Smart Glass in te zetten bij het contact met de Verpleegkundige Specialist. Helaas bleek dit in de praktijk niet haalbaar. Op dit moment wordt er gekeken of de subsidie omgezet kan worden naar een ander hulpmiddel.
- VR-brillen: de VR-brillen worden ingezet bij de Dagopvang en positief ontvangen door de cliënten. De cliënten kunnen zich door het dragen van de VR-brillen in een andere wereld wanen. De inzet voor trainingen bij medewerkers is op dit moment niet haalbaar. De kosten voor de inzet hiervan wegen niet op tegen de baten.
- Wolk heupairbag: de Wolk heupairbag is ontwikkeld voor het voorkomen van heupfracturen bij een valincident. Er is onderzoek gedaan naar de inzet hiervan binnen andere organisaties en wat dit oplevert. Er is samen met de verpleegkundigen en fysiotherapeut een plan opgezet, wie bij de implementatie betrokken moeten worden en mogelijk geschikte cliënten zijn besproken. Tevens zijn de fysiotherapeuten hierbij betrokken. Op dit moment wordt de Wolk geïmplementeerd en is de Wolk bij de eerste cliënten ingezet.
- Medido medicatie dispenser: extramuraal zijn er een aantal Medido's ingezet. Op dit moment wordt er onderzocht of de Medido mogelijk ook intramuraal ingezet kan worden.
- Compaan: in 2023 hebben we opnieuw een start gemaakt met dit project. We zouden graag meer Companen in willen zetten voor het beeldbellen. We hebben de nieuwe start gemaakt door de Compaan nogmaals te presenteren bij alle werkoverleggen extramuraal.
- Digitale Dinsdag: Elke dinsdag wordt een artikel online gezet op de socials, om meer bekendheid te geven aan digitale zorg en de inzet hiervan binnen Interzorg Groep kenbaar te maken.



## 7. Gebruik van informatie

In 2022 is de Cliëntenraad gestart met een intensiever contact met het personeel en met de achterban. De Cliëntenraad werkt met een jaarplanning en brengt één keer per jaar een jaarverslag uit. Er zijn weinig cliënten die spontaan bij de cliëntenraad komen voor een overleg. Toch zijn er geluiden dat mensen zich soms afvragen wat de Cliëntenraad zoal doet. De Cliëntenraad heeft daarom besloten om zich zelf meer te laten zien aan de cliënten. De Cliëntenraad nodigt externe cliënten twee keer per jaar uit om aan te schuiven bij de vergadering en schuift zelf een paar keer per jaar aan bij het koffiedrinken en de warme maaltijd voor de bewoners van het WoonZorgCentrum. Uit deze gesprekken komt vooral naar voren dat de zorg en het aanbod van activiteiten als heel goed wordt ervaren. Kritische punten die naar voren komen uit deze gesprekken, legt de Cliëntenraad terug bij de verantwoordelijke functionaris. Tijdens een vergadering worden deze punten besproken en wanneer dit kan wordt er een oplossing aangedragen.

