

Kwaliteitsverslag 2022



Betuwehof Zorg

Wonen met passie voor zorg



Inhoudsopgave

1. Voorwoord.....	2
2. Inleiding	3
3. Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	4
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
3.2 Wonen en welzijn	5
3.3 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning	6
3.4 Leren en ontwikkelen	8
3.5 Leiderschap, governance en management	8
3.6 Personeelssamenstelling	9
3.7 Hulpbronnen, omgeving en context.....	11
3.8 Gebruik van informatie	12

1. Voorwoord

In dit kwaliteitsverslag legt Betuwehof Zorg verantwoording af over het door haar gevoerde beleid en de ontwikkelingen met betrekking tot de kwaliteit van zorg, begeleiding en diensten over 2022. We werkten samen verder aan een waardevol leven voor de bewoners die aan onze zorg zijn toevertrouwd. Hoe wij hiermee aan de slag zijn gegaan, leest u in ons Kwaliteitsverslag 2022.

In een kwaliteitsverslag wordt de manier waarop de organisatie en de medewerkers op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor de bewoners bekend gemaakt. Met dit kwaliteitsverslag voldoen we aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Dit kwaliteitsverslag is openbaar en wordt gepubliceerd op onze website. Hiermee verantwoorden we ons over de voortgang van onze kwaliteitsdoelstellingen. Het is bedoeld voor alle stakeholders en geïnteresseerden.

Het huidige management van Betuwehof Zorg stelt zich op het standpunt dat het doel van de onderneming impliceert dat alle betrokkenen hun uiterste best doen om de beste zorg te verlenen. Kwaliteit moet niet worden afgedwongen, maar intrinsiek in de medewerkers en hun werkwijze zijn verankerd.

Voor Betuwehof Zorg was 2022 het eerste jaar dat zij als lid van de coöperatie Boer en Zorg, zorg in natura leverde. Mede door het lerend netwerk waarin we als organisatie participeren, hopen we de kwaliteit op een steeds hoger niveau te krijgen. De inspanningen van het kwaliteitsteam hebben er toe geleid dat de IGJ aangegeven heeft vertrouwen te hebben in de zorg die wordt verleend door Betuwehof Zorg.

In 2022 is er veel werk gemaakt van het op een hoger plan brengen van de kwaliteit in Betuwehof Zorg. Alle medewerkers van Betuwehof Zorg verdienen een compliment voor hun inzet in 2022. Het management is hen dan ook erkentelijk voor de wijze waarop medewerkers hun collegiale verantwoordelijkheid hebben willen nemen. Vakbekwaam en op bewoners betrokken personeel vormt de levensader voor Betuwehof Zorg.

Dank aan alle betrokkenen voor de inzet. De saamhorigheid om er het beste van te maken voor onze bewoners, was bijzonder!

Mei 2023

Het management van Betuwehof Zorg

2. Inleiding

Betuwehof Zorg is landelijk gelegen op een locatie in de Betuwe, net buiten de dorpskern van Opheusden, grenzend aan een natuurgebied, waar de bewoners kunnen genieten van de landelijke sfeer en rust tussen kippen, ganzen, kleinvee, fruitbomen en een moestuin. Bewoners van Betuwehof Zorg komen uit heel Nederland, maar hoofdzakelijk uit de eigen regio.

Betuwehof Zorg biedt verpleeghuiszorg met verpleging, verzorging, begeleiding, dagbesteding en huishoudelijke ondersteuning, en in samenwerking met het CTB van UMC Utrecht wordt er ook (non-) invasieve beademingszorg geboden. Betuwehof Zorg heeft de mogelijkheid om aan 20 bewoners zorg te verlenen. De zorgprofielen omvatten 4VV, 5VV, 6VV, 8VV en terminale zorg.

Het jaar 2022 staat voor Betuwehof Zorg in het teken van veel en grote veranderingen, zowel in het management en de organisatie als in de uitvoering van zorg en het vaststellen van processen. Hieronder zullen enkele veranderingen en successen kort genoemd worden:

- Per 1 januari 2022 is Betuwehof Zorg aangesloten bij Coöperatie Boer en Zorg (CBZ) en wordt er zorg in natura geleverd door middel van volledig pakket thuis (VPT). De bewoners betalen voor het wonen de woon-/servicekosten.
- Per maart 2022 heeft Betuwehof Zorg een nieuwe zorgmanager aangenomen. De bestuurder heeft een managementteam samengesteld, bestaande uit twee personen: de manager HR/Finance en de zorgmanager.
- Per maart 2022 is er een kwaliteitsteam aangesteld, dat samen met de zorgmanager verantwoordelijk is voor het schrijven van beleid, het sturen op processen en de uitvoering daarvan op de werkvloer.
- Per juni 2022 maakt Betuwehof Zorg gebruik van een elektronisch toediensysteem bij het delen van medicatie.
- In september 2022 is een praktijkopleider aangesteld, die verantwoordelijk is voor scholing en opleiding binnen Betuwehof Zorg.
- In oktober 2022 heeft Betuwehof Zorg het HKZ-certificaat behaald.
- In november 2022 is zowel het traject van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) als Waardigheid en Trots op Locatie (WOL) afgesloten.

Dit jaar wordt voor het eerst een kwaliteitsverslag van Betuwehof Zorg geschreven aan de hand van de kwaliteitskaders. Voor vaststelling is dit kwaliteitsverslag besproken met het management en voorgelegd aan de medewerkers.

3. Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Naar aanleiding van het inspectiebezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) in 2020 heeft Betuwehof Zorg deelgenomen aan het ondersteuningsprogramma van Waardigheid en Trots op locatie. Hierdoor hebben we ondersteuning op maat gekregen, om te voldoen aan de acht thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Uit de herhaalscan van Waardigheid en Trots op locatie komen zaken naar voren waar Betuwehof Zorg trots op kan zijn: de liefdevolle zorg en aandacht voor de bewoners en de grote verbeteringslag die in de afgelopen tijd is doorgevoerd.

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Uit de herhaalscan van Waardigheid en Trots op locatie blijkt dat Betuwehof Zorg kwaliteit levert op persoonsgerichte zorg en ondersteuning. De vier thema's vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg waaraan binnen Betuwehof Zorg in 2022 is gewerkt, zijn hieronder uitgewerkt. De processen binnen Betuwehof Zorg waren voorheen wel zo ingericht, maar in 2022 is de borging ingezet door het beschrijven van het proces en plaatsen in het Kwaliteitshandboek, MyDMS.

Compassie

Bij opname van de bewoner wordt binnen 24 uur een zorgkaart opgesteld door de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende/Verpleegkundige (EVV-er); de wensen en behoeften van de bewoner worden hierin weergegeven, zodat duidelijk is wat de bewoner belangrijk vindt in het leven en hoe de bewoner geholpen en benaderd wil worden. Tevens is er de mogelijkheid voor de bewoners om, samen met een medewerker van de dagbesteding, een levensalbum te maken. In het levensalbum worden belangrijke gebeurtenissen uit het leven en eventueel foto's opgenomen. Dit maakt dat medewerkers gemakkelijk kunnen inspelen op de situatie van de bewoner(s) en de bewoners van Betuwehof Zorg zich gehoord voelen.

Uniek zijn

De bewoner wordt benaderd als individu, vanuit het persoonlijke verhaal en de identiteit. Betuwehof Zorg heeft een reformatorische identiteit. De invulling hiervan in het dagelijks leven kan per bewoner verschillen. De zorgprofessionals kennen de wensen en behoeften ten aanzien van de invulling van de levensbeschouwing. Belangrijke levensgebeurtenissen zijn opgenomen in de zorgkaart of terug te vinden in het levensalbum van de bewoner.

Autonomie

Voor de bewoner is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase. De bewoner behoudt de regie door beslissingen te nemen in zowel grote als kleine zaken. Indien de bewoner hiertoe niet meer in staat is, neemt de eerste contactpersoon of wettelijk vertegenwoordiger deze beslissingen. Deze beslissingen worden ieder halfjaar geëvalueerd. In het zorgdossier staan wensen ten aanzien van medisch beleid en reanimatie beschreven. Binnen Betuwehof Zorg neemt Advanced Care Planning een grotere rol in en is er een medisch-ethisch beleid opgesteld. De visie van Betuwehof Zorg ten aanzien van de thema's rond het levenseinde vinden we hierin verwoord. Dit medisch-ethisch beleid is aan de bewoners en diens wettelijk vertegenwoordigers voorgelegd. Doel is dat zij nadenken en invulling geven aan hun wensen en behoeften voor de laatste levensfase.

Samen beslissen

Op basis van de zorgbehoefte en het persoonlijke verhaal wordt binnen 24 uur na opname, in samenspraak met de bewoner en diens naasten, de zorgkaart opgesteld en worden er doelen opgesteld in het zorgplan. Hierin zijn in ieder geval de primaire hulpvraag, medisch beleid, wensen en behoeften ten aanzien van dieet en de BEM-score opgenomen. Na zes weken wordt het eerste multidisciplinaire overleg (MDO) gehouden, waarin het zorgplan en de zorgkaart worden besproken en actueel worden gemaakt. Vervolgens vindt ieder halfjaar een MDO plaats, waarin alle beschreven onderdelen worden geëvalueerd.

Daarnaast hebben bewoner en/of eerste contactpersoon sinds 2022 de mogelijkheid om in te loggen in Caren en kunnen op deze manier meelesen in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Caren wordt mede gebruikt als communicatiemiddel tussen de zorgmedewerkers en de eerste contactpersoon. De wederzijdse ervaringen zijn positief.

3.2 Wonen en welzijn

Betuwehof Zorg werkt aan de ondersteuning van levenskwaliteit en welzijn van haar bewoners. Dit hangt nauw samen met persoonsgerichte zorg. Aan de hand van de vijf thema's, zoals deze genoemd zijn in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, zal worden uitgewerkt hoe Betuwehof Zorg in 2022 is omgegaan met zingeving en betekenisvolle activiteiten.

Zingeving

De bewoners van Betuwehof Zorg hebben een reformatorische identiteit, zo ook veel van onze eigen medewerkers. Bewoners en medewerkers komen uit verschillende kerkelijke richtingen. De zorgmedewerkers hebben aandacht voor levensvragen van de bewoners en weten bijvoorbeeld ook van belangrijke herinneringsdagen in het leven van de bewoners en leven op deze wijze met hen mee. Indien de bewoner dit wenst, wordt pastoraal bezoek geregeld door familie of medewerker.

Wanneer er sprake is van fysieke of cognitieve achteruitgang en dit moeilijkheden voor de bewoner met zich meebrengt, ten aanzien van de zingeving of het uitvoeren van vertrouwde handelingen, wordt hierin meegedacht door de zorgmedewerkers, passend bij de levensovertuiging en identiteit.

Zinvolle tijdsbesteding

Bij Betuwehof Zorg zorgen activiteitenbegeleiders en woonbegeleiders vijf dagen per week voor een zinvolle daginvulling en dagbesteding binnenshuis. Er is aandacht en ruimte voor gemeenschappelijke activiteiten, maar ook voor individuele activiteiten. Het aanbod is ruim en divers. Samen met de bewoner bekijken wij op welke wijze we invulling geven aan persoonlijke interesses en hobby's. De huiselijke sfeer beleven kan door huishoudelijk taken uit te voeren zoals helpen bij het bereiden van de maaltijden, bakken, het vouwen van het wasgoed enz.

Bewoners die liever buiten bezig dan kunnen genieten van de ruime tuin en hier allerhande activiteiten ondernemen. Bij slecht weer is er een mogelijkheid om in de kas te werken. Dierenliefhebbers kunnen genieten van de vele dieren rondom het huis.

Er is een ruim aanbod aan gemeenschappelijke activiteiten zoals gezamenlijk een spel doen, bewegen, luisteren naar voorlezen, zingen enz.

Niet iedereen is in staat om in groepsverband deel te nemen aan de activiteiten daarom bieden woonbegeleiders één op één activiteiten aan bij de bewoners

Bij bedlegerige bewoners passen we onze activiteiten aan. Denk aan extra persoonlijke verzorging, voorlezen, foto's kijken, muziek en saamhorigheid.

Met regelmaat organiseren medewerkers van Betuwehof Zorg grotere activiteiten, zoals een dagdeel weg. Verder zijn er in samenspraak met de fysio, bewegingsactiviteiten voor de bewoners samengesteld. Wanneer het mooi weer is, gaan de bewoners naar buiten en genieten van de zon of maken een wandeling.

Bij alle activiteiten geldt voor de bewoners een keuzevrijheid om deel te nemen.

Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding

Persoonlijke verzorging speelt een belangrijke rol in het welbevinden. Afspraken over de persoonlijke verzorging worden vastgelegd in de zorgkaart en tijdens ieder zorgmoment wordt afgestemd wat de wensen en behoeften van de bewoner zijn. Bij opname wordt gevraagd naar het voorkeursmoment om te douchen en wordt rekening gehouden met de wensen en behoeften van de bewoner. Een bewoner die nog in staat is om zelf keuzes te maken, kiest zelf zijn/haar kleding desgewenst samen met de zorgmedewerker. Betuwehof Zorg wast de kleding van de bewoners en zorgt ervoor dat kleding die kapot is, wordt gerepareerd. Dit wordt in afstemming met de bewoner en diens naasten gedaan. Bij bewoners die dit wensen, komt er met regelmaat een kapper.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Onder andere door de achterliggende coronaperiode zijn veel van de vrijwilligers bij Betuwehof Zorg gestopt. Vanaf eind 2022 is er weer een actieve start gemaakt met het werven van vrijwilligers. Verder is er in 2022 meer aandacht gekomen voor familieparticipatie. Zo is er ieder halfjaar een bewonersoverleg, waarin bewoners en hun eerste contactpersonen aan kunnen geven hoe zij de zorg en het welzijn binnen Betuwehof Zorg ervaren. Daarnaast is familieparticipatie nu ook een onderwerp wat besproken wordt tijdens het halfjaarlijks MDO.

Wooncomfort

Betuwehof Zorg heeft twee gezamenlijke woonkamers, een keuken en drie bezoekersruimten. Iedere bewoner heeft een eigen zit/slaapkamer met eigen meubels en persoonlijke bezittingen. Overdag kiest het merendeel van de bewoners ervoor om in de huiskamer te verblijven; de wens van bewoner is leidend. In deze huiskamer gebruiken we ook de gezamenlijke maaltijden. De maaltijden worden bij Betuwehof Zorg iedere dag vers gekookt, het menu is in samenspraak met de bewoners. Wanneer een bewoner alleen wenst te zijn, is er ruimte om naar de eigen kamer te gaan. Bezoek is mogelijk in één van de bezoekersruimten of op de kamer van de bewoner.

3.3 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Betuwehof Zorg streeft naar optimale veiligheid voor haar bewoners en medewerkers. Het samen leren en ontwikkelen staat centraal. In 2022 is veel aandacht geweest voor veiligheid binnen Betuwehof Zorg. Zo stond het melden van incidenten cliënten (MIC) op de agenda en is hier doorlopend aandacht voor binnen het team. Resultaat is dat zorgprofessionals over het algemeen geen drempel meer ervaren in het melden van incidenten cliënten. Ieder kwartaal wordt de analyse ten aanzien van de MIC binnen het team gedeeld. Zo leren we van en met elkaar.

In 2022 zijn er aandachtsvelders op verschillende gebieden in de zorgverlening aangewezen. Deze aandachtsvelders auditeren op hun eigen onderdeel. De bevindingen van de audits worden besproken

met de kwaliteits- en beleidsfunctionaris in het kwaliteitsteam. De gesignaleerde verbeterpunten worden doorgegeven aan het managementteam. Hierin zijn kwalitatieve stappen gemaakt.

Advanced Care Planning – verplichte indicator

Binnen Betuwehof Zorg neemt Advanced Care Planning sinds 2022 een grotere rol in en is er een medisch-ethisch beleid opgesteld. De visie van Betuwehof Zorg ten aanzien van de thema's rond het levenseinde zijn hierin verwoord. Dit medisch-ethisch beleid is aan de bewoners en diens wettelijk vertegenwoordigers voorgelegd, zodat zij na kunnen denken over hoe zij hier invulling aan willen geven. Verder is er een aandachtsvelder binnen Betuwehof Zorg, die zich bezig houdt met het bespreekbaar maken van Advanced Care Planning en meedenkt op welke wijze we dit als organisatie goed neerzetten. In alle dossiers zijn, in overleg met de bewoner en/of diens vertegenwoordiger, beleidsafspraken vastgelegd ten aanzien van reanimatie, wel of niet starten van levensverlengende behandelingen en wel of geen ziekenhuisopname.

Medicatieveiligheid – verplichte indicator

Binnen Betuwehof Zorg is de MIC-commissie actief om de gemaakte meldingen te analyseren. Vanuit deze meldingen is onder andere de aanbeveling gedaan om te starten met vaste medicatiedeelrondes, dit is in 2022 opgestart. Evaluatie in 2023 zal uitwijzen of dit het gewenste effect heeft.

Ter bevordering van de medicatieveiligheid implementeerde Betuwehof Zorg in juni 2022 het toediensysteem van medicatie van ONS Nedap. Analyse over een langere periode zal uitwijzen of dit heeft bijgedragen aan een vermindering van medicatiefouten.

Aandacht voor eten en drinken – verplichte indicator

Bij opname wordt aan de bewoner en/of diens vertegenwoordiger gevraagd wat de benodigde hulp is ten aanzien van eten en drinken. Deze informatie wordt opgenomen in de zorgkaart en bij ieder MDO geëvalueerd. Er wordt een zorgdoel aangemaakt als er sprake is van slikproblematiek of andere factoren die van belang zijn bij het eten en drinken. Vaste afspraken ten aanzien van het eten qua consistentie, hoeveelheid of dieet zijn in samenspraak met de vaste logopedist vastgelegd in de zorgkaart

Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking – vrije keuze indicator

In 2022 is er een aandachtsvelder Wet Zorg en Dwang (WZD) aangewezen. Op vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen is een beleid vastgesteld. De aandachtsvelder WZD zal op dit beleid audits uitvoeren om het bewustzijn ten aanzien van vrijheidsbeperkende maatregelen te behouden of te vergroten. Wanneer bij een bewoner vanwege de indicatie de WZD van toepassing is, wordt dit in de zorgkaart vermeld. Ook wordt vermeld of er vrijheidsbeperkende middelen zijn ingezet en of er sprake is van onvrijwillige zorg. In voorkomende gevallen wordt er via de coöperatie een WZD functionaris ingeschakeld.

Continentie – vrije keuze indicator

Binnen Betuwehof Zorg zijn aandachtsvelders aangewezen op het gebied van (in)continentie en katheterzorg. Deze aandachtsvelders zorgen ervoor dat er voldoende voorraad is van het juiste incontinentiemateriaal en/of katheters bij de bewoners en zij auditeren op de vastgelegde afspraken in de zorgdossiers. Wanneer afspraken hierin niet duidelijk zijn vastgelegd, koppelen zij dit terug aan de EVV'er van de betreffende bewoner, zodat het dossier actueel blijft.

3.4 Leren en ontwikkelen

Leren van en in de praktijk

Leren is een doorlopend proces en vindt voor een groot deel plaats in de dagelijkse praktijk. In 2022 is hier meer aandacht voor gekomen doordat het melden van incidenten onder de aandacht is gebracht. Zo leren we van en met elkaar van (bijna-)fouten.

Daarnaast hebben de EVV-ers in 2022 een EVV-training gehad in communicatie naar bewoners en diens familie, alsook naar collega's. Hierin is aandacht geweest voor het geven en ontvangen van feedback. Zo werken we samen aan een cyclische, ontwikkelingsgerichte verbetering van zorg en ondersteuning.

Leren van elkaar

Sinds 2022 is Betuwehof Zorg aangesloten bij een lerend netwerk ouderenzorg binnen Coöperatie Boer en Zorg. Leden van de coöperatie binnen de V&V sector zijn de deelnemers. Zij wisselen met elkaar ervaringen uit over verschillende onderwerpen die aan de orde komen in de sector Betuwehof Zorg is gestart met werkbezoeken aan andere organisaties binnen het lerend netwerk, om op deze wijze van en met elkaar te leren.

Plannen maken

Het kwaliteitsplan 2023 van Betuwehof Zorg is door de kwaliteits-/beleidsfunctionaris opgesteld en wordt voor feedback binnen het zorgteam en het lerend netwerk, dat valt onder CBZ, besproken. Betuwehof Zorg heeft eerder nog geen kwaliteitsplannen opgesteld, dit kwaliteitsplan is dus het eerste ontwikkelplan voor het komende jaar.

Evalueren en ontwikkelen

In aansluiting op het kwaliteitsplan brengt Betuwehof Zorg ook een kwaliteitsverslag uit. Dit is het eerste kwaliteitsverslag van Betuwehof Zorg, dat aansluit op de Kwaliteitskaders. In 2022 is voor het eerst een clienttevredenheidsonderzoek (CTO) en een medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. Daarnaast zijn in 2022 ook de jaargesprekken/functioneringsgesprekken met medewerkers gestart. De resultaten hiervan zullen in hoofdstuk 3.8 worden weergegeven. Het kwaliteitsverslag zal voor vaststelling besproken worden met het zorgteam en opgestuurd worden naar CBZ, waar het lerend netwerk onder valt.

Inzicht en bijsturen

In 2022 is Betuwehof Zorg met het kwaliteitssysteem MyDMS van Altiplano gaan werken. In oktober 2022 heeft Betuwehof Zorg een audit gehad om een HKZ-certificering te verkrijgen. Naar aanleiding van deze audit is de HKZ-certificering behaald. In My DMS zijn prestaties, signalen en trends binnen Betuwehof Zorg zichtbaar en wordt bijgedragen aan verfijning en bijsturing op beleid en uitvoering.

3.5 Leiderschap, governance en management

Goede zorg en ondersteuning komen niet vanzelf tot stand. Een gedragen visie op kwaliteit vormt de basis voor het constant werken aan kwaliteit binnen de hele organisatie. Bij Betuwehof Zorg hebben we een managementteam dat bestaat uit twee personen: de manager HR/Finance en de zorgmanager. Uit de herhaalscan van Waardigheid en Trots komt naar voren dat Betuwehof Zorg in 2022 grote stappen heeft gezet als het gaat om het sturen op kwaliteit en de betrokkenheid van het management op het zorgteam.

Betuwehof Zorg is kleinschalig; er zijn daarom geen officiële adviesorganen. Ieder halfjaar heeft Betuwehof Zorg een overleg gepland met de bewoners en/of diens vertegenwoordigers. Dit overleg fungeert als een cliëntenraad. Bewoners en/of diens vertegenwoordigers brengen op deze overleggen hun bespreekpunten in. Deze punten worden vervolgens ook binnen het management besproken en, indien nodig, teruggekoppeld aan de bewoner/diens vertegenwoordiger.

Het management is laagdrempelig bereikbaar en beschikbaar voor het zorgteam en nieuwe afspraken worden, indien nodig, vastgelegd in samenwerking met het team. Hierdoor sluit het beleid aan bij de professionele beroepsuitoefening en de dagelijkse praktijk. Het team wordt altijd op de hoogte gebracht van nieuwe afspraken.

De Raad van Toezicht bij Betuwehof Zorg is georganiseerd via Coöperatie Boer en Zorg. De eigenaar/bestuurder en de managers hebben ieder een eigen taak. Het managementteam is faciliterend voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

De zorgmanager is verantwoordelijk voor het contact met het zorgteam, aanspreekpunt op alle zorginhoudelijke thema's en de sturing op kwaliteit. De manager HR/Finance beheert het administratieve proces en het personele beleid. In 2022 is binnen Betuwehof Zorg een kwaliteitsteam aangesteld, bestaande uit twee personen, die in de zorg werken en zich daarnaast bezig houden met kwaliteit. Vanuit die positie geven zij het management zowel gevraagd als ongevraagd advies ten aanzien van kwaliteit.

3.6 Personeelssamenstelling

Betuwehof Zorg voldoet aan de gestelde normen, zoals omschreven in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg: aandacht & aanwezigheid, kennis & vaardigheden en reflectie, leren & ontwikkelen. De zorgmedewerkers zijn bevoegd en bekwaam, echter de bevoegd- en bekwaamheid van de medewerkers is nog niet duidelijk inzichtelijk. In 2022 is hierin een start gemaakt door het gebruik van de Mijn Handelingenapp. Verder is er in 2022 ook een start gemaakt met het meelopen bij andere organisaties uit het lerend netwerk. In 2023 wil Betuwehof Zorg dit verder oppakken.

Aard van de aanstellingen

Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt en een grotere vraag dan het aanbod, heeft Betuwehof Zorg op dit moment meer personeel dan de benodigde formatie. Een vacature van 1 FTE kan intern worden vervuld door medewerkers te scholen en meer uren te geven.

Het verloop van personeel binnen Betuwehof Zorg ligt lager dan het gemiddelde. Veel leerlingen die de opleiding doen bij Betuwehof Zorg blijven graag bij Betuwehof Zorg werken. Ondanks eerder genoemde zaken blijkt uit de herhaalscan van Waardigheid en Trots dat Betuwehof Zorg meer kan doen om het personeel te binden. In 2022 is binnen Betuwehof Zorg een praktijkopleider aangesteld, die onder andere verantwoordelijk is voor het begeleiden van leerlingen. Betuwehof Zorg heeft meerdere leerlingen op niveau 3 en 4.

Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers

Het kwaliteitsniveau van de zorgverleners geeft aan welk niveau aan kwaliteitseisen (middels opleiding en scholing) gesteld wordt aan de medewerkers c.q. functies die ingezet worden bij het leveren van zorg- en dienstverlening aan bewoners. Betuwehof Zorg heeft aan iedere dienst een kwalificatieniveau toegekend, zodat er iedere dienst een goede personeelssamenstelling is.

Er is permanent toezicht in de huiskamers. Daarnaast is iedere dienst minimaal één Verzorgende IG of Verpleegkundige (niveau 4 of 6) aanwezig.

Bevoegd en bekwaam personeel hebben op alle functies binnen Betuwehof Zorg is inmiddels op de afdeling Zorg in gang gezet in 2021/2022 door middel van (bij)scholing van onze huidige medewerkers en het werven van nieuwe medewerkers op het gewenste niveau. Al het zorgpersoneel moet bevoegd en bekwaam zijn voor de beademingszorg (CTB). Vanaf 2022 wordt dit voor het in dienst treden in gang gezet. In 2022 is ook gestart met het (bij)scholen van de medewerkers die vocht/voeding toedienen.

FUNCTIE	Aantal	FTE	Uur p/wk
HLP	1,00	0,44	16,00
HLP+	8,00	3,78	136,00
VIG	16,00	7,53	271,00
VPK4	3,00	1,39	50,00
VPK6	1,00	1,00	36,00
WELZIJN & HUIISH	25,00	7,42	267,00
ADMINISTRATIE	1,00	0,67	24,00
BESTUURDER	1,00	0,22	8,00
MANAGER FIN & HR	1,00	1,00	36,00
ZORGMANAGER	1,00	1,00	36,00
TOTAAL	58,00	24,44	880,00

Ziekteverzuim

Betuwehof Zorg heeft, exclusief zwangerschapsverlof, in 2022 een ziekteverzuim van 7,87%. Dit percentage is mede te verklaren door langdurig verzuim. Er wordt gestreefd om onder het landelijk twaalf maandelijks gemiddelde te blijven. Betuwehof Zorg wil het verzuim terugdringen door met medewerkers in gesprek te gaan over onder andere het verantwoord ruilen van diensten. Verder zijn de verzuimen niet duidelijk te koppelen aan werkomstandigheden. Ook het aanbieden van vervangende werkzaamheden bij bepaald ziekteverlof is een onderdeel om het verzuim te minimaliseren.

ZIEKTEVERZUIM 2022 (EXCLUSIEF ZWANGERSCHAPSVERLOF)				
OMSCHRIJVING	JANUARI T/M DECEMBER			
	TOTAAL PER JAAR	GEMIDDELD PER MAAND	FTE	
GEWERKTE UREN	41.356,79	3.446,40	22,09	100,00%
ZIEKTE-UREN	3.255,00	271,25	1,74	7,87%
TOTAAL	44.623,65	3.718,64	23,83	107,87%

In-, door- en uitstroom

In 2022 is er een natuurlijk verloop geweest in de uitstroom van personeel. Daarnaast zijn er nieuwe medewerkers ingestroomd, met name om de ruimte te bieden om kwaliteit te borgen en op het gebied van wonen en welzijn voldoende medewerkers te hebben voor de dagbesteding. Verschillende leerlingen zijn van een BOL-contract naar een BBL-contract gegaan. Daarnaast zijn er nieuwe functies gekomen, zoals die van de praktijkopleider, de kwaliteitsverpleegkundige en de kwaliteit-beleidsfunctionaris.

Ratio personeelskosten/opbrengsten

Hieronder zijn in een overzicht de ratio personeelskosten/opbrengsten weergegeven. Voor 2021 is de ratio personele kosten te hoog, deze had volgens begroting rond de 70% moeten zijn. De omzet PGB/Woonservicekosten is in 2021 onder andere tegengevallen als gevolg van de nasleep van de coronapandemie. Hierdoor waren er in Betuwehof Zorg minder bewoners. De verwachting was in 2021 dat er in 2022 een sterke omzetsijging zou komen, als gevolg van een optimale bezetting aan bewoners en doordat we Zorg In Natura (ZIN) gaan leveren in plaats van PGB. De verwachte personele kosten versus opbrengsten in 2022 waren geraamd op 85% als gevolg van veel investering op het onderdeel kwaliteit; dit is uiteindelijk meegevallen en uitgekomen op 70,32%. De bijzondere lasten in 2022 betreft een definitieve correctie/afrekening NOW.

PERSENEELSKOSTEN VS OPBRENGSTEN		
BETUWEHOF	2022	2021
PERSENELE KOSTEN	70,32%	81,07%
OVERIGE KOSTEN	21,52%	22,82%
BIJZONDERE BATEN/LASTEN	6,31%	0,00%
TOTALE KOSTEN	98,16%	103,89%
OMZET PGB (2021) / OMZET WLZ ZIN VPT (2022) / OMZET WOONSERVICE	100,00%	100,00%
RESULTAAT	1,84%	-3,89%

3.7 Hulpbronnen, omgeving en context

Hulpbronnen, omgeving en context zijn van invloed op de kwaliteit van de zorg en zij beïnvloeden elkaar en andere thema's. Betuwehof Zorg is aangesloten bij Coöperatie Boer en Zorg. Dit is gestart als een coöperatie van gekwalificeerde zorgboerderijen, inmiddels is deze coöperatie groter. De zorgaanbieders kunnen bij de coöperatie terecht voor: financiële afwikkeling van zorgcontracten, informatie en advies en uitwisselen van kennis en ervaring. De coöperatie biedt inkoopvoordeel, bevordert deskundigheid en kwaliteit en stimuleert innovatie.

Betuwehof Zorg heeft duidelijke afspraken met de apotheek in de regio, de lijntjes hierin zijn kort. Daarnaast heeft Betuwehof Zorg externe disciplines (ergotherapeut, fysiotherapeut, diëtiste en logopediste), die betrokken zijn bij Betuwehof Zorg.

Betuwehof Zorg maakt gebruik van technologische hulpmiddelen, zoals sensoren in verband met valgevaar. Daarnaast wordt gebruikgemaakt van een babyfoon, om een bewoner die niet kan bellen te kunnen horen. Voor de invoering van nieuwe technologieën, worden deze getoetst op bruikbaarheid en toepasbaarheid binnen Betuwehof Zorg. Een mooi voorbeeld hiervan is de aanschaf van de Helpsoq, een hulpmiddel bij het aantrekken van steunkousen. Hoewel primair bedoeld om ouderen langer thuis te laten wonen zorgt het ook voor afname van fysieke belasting van zorgmedewerkers.

Verder heeft Betuwehof Zorg alle medische hulpmiddelen die in gebruik zijn, zoals tilmatten, tilliften, bedden en rollators, laten keuren door een externe organisatie. Alle medische hulpmiddelen die Betuwehof Zorg op dit moment in gebruik heeft, zijn dus recent goedgekeurd. Daar waar hulpmiddelen afgekeurd zijn, zijn nieuwe besteld/aangevraagd.

3.8 Gebruik van informatie

Goede informatie om een weloverwogen keuze voor een verpleeghuis te maken is essentieel voor cliënten. Betuwehof Zorg heeft in 2022 voor het eerst een CTO gehouden. Uit dit CTO kwam een score van 8,5 voor de tevredenheid van de bewoners. Zorgkaart Nederland is daarbij ook onder de aandacht van de bewoners en/of diens vertegenwoordiger gebracht. Zorgkaart Nederland is 5 keer gewaardeerd, het gemiddelde cijfer is een 9,7. Hier is Betuwehof Zorg trots op.

Naast de resultaten die verkregen worden via Zorgkaart Nederland, is er een CTO gehouden onder de bewoners, waarin vragen opgenomen zijn die voldoen aan de gestelde eisen, zoals beschreven in het Kwaliteitskader. Dit CTO is samengesteld binnen het management en de vragen zijn gericht op tevredenheid op onder andere de volgende gebieden: zelfregie, de keuze van maaltijden, de geleverde zorg, de woonomgeving, identiteit en personeel. De verantwoording hiervan is in ons Kwaliteitshandboek opgenomen. Uit dit CTO bleek dat bij sommigen een streepje ingevuld stond bij de vragen over eigen regie. Daarom is dit onderwerp bij het bewonersoverleg besproken. Daarnaast waren er verschillende opmerkingen over de buitenomgeving. Hierover is een verzoek in het Verbeterregister geplaatst, en wordt opgepakt door het management. Zo blijven we leren en ontwikkelen, waarbij het CTO een belangrijke informatiebron is.

Ieder halfjaar is er een bewonersoverleg, waarin de bewoners en/of diens vertegenwoordiger aan kunnen geven hoe de zorg ervaren wordt en wat er verbeterd kan worden. Zo wordt gestuurd op kwalitatief goede en veilige zorg. Ook tijdens het MDO kan de bewoner en/of diens vertegenwoordiger de tevredenheid aangeven en eventuele verbeterpunten aandragen.

Tevredenheid medewerkers

In de maand september is een medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. Met een respons van 74% zijn de uitkomsten een betrouwbaar gegeven.

De onderstaande thema's werden opgenomen in het MTO.

- Functie (8,4);
- Werkdruk;
- Leidinggevende (8);
- Arbeidsvoorwaarden (7,9);
- Samenwerking en werksfeer (7,7);
- Opleiding en ontwikkeling (7,9);
- Organisatie (7,8).

Met betrekking tot ieder thema kon op verschillende vragen en stellingen een cijfer gegeven worden van zeer oneens, een 0 en zeer eens, een 5. Tot slot was er over elk thema (behalve 'werkdruk') de mogelijkheid om een rapportcijfer tussen 0 en 10 te geven. De gemiddelden zijn in het bovenstaande overzicht weergegeven.

De zorgmanager heeft met iedere medewerker een persoonlijk (functionerings)gesprek gevoerd. Omdat er bij Betuwehof Zorg niet eerder zulke gesprekken zijn geweest is dit eerste jaar vooral gebruikt om kennis te maken met deze vorm van gesprekken. Het verslag van de gesprekken is voor iedere medewerker opgenomen in het persoonlijke personeelsdossier van Loket.