

# Kwaliteitsverslag 2023

24 mei 2024

*...heel persoonlijk*

# Kwaliteitsverslag Cederhof 2023

## Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Bij Cederhof zijn de voorkeuren, wensen en gewoontes van cliënten bekend. De zorgleefplannen zijn halfjaarlijks geëvalueerd. Besproken zijn o.a. het persoonlijk cliëntverhaal en klinimetrie. Dit is waar nodig bijgesteld. De zorg past zich aan op de wensen en gewoontes van iedere cliënt en zijn/haar naasten/netwerk.

In het voorjaar van 2023 heeft de trainer van Triaspect voor de 3<sup>e</sup> maal een training rapporteren gegeven (training van 3 uur in 10 groepen van max. 12 zorgprofessionals). Uit de evaluatie blijkt dat de training goed is ontvangen en er is sprake van meer verdieping in de discussies. Verder is de bewustwording dat rapporteren onderdeel is van cliëntgebonden zorg gegroeid en zien de zorgmedewerkers de relevantie hiervan. Het blijft nodig te checken of de opgedane kennis terug te zien is in gedrag en of alle zorgmedewerkers sinds de update van het zorgdossier weten wat zij op welke plek moeten rapporteren. Van belang is ook dat direct na de verleende zorg wordt gerapporteerd i.p.v. aan het einde van een dienst. Verder dient het hoe/wat/waar van rapporteren betrokken te worden in de inwerkprogramma's. En vraagt het aspect welzijn nadere aandacht: sommige zorgmedewerkers zien dit als meerwaarde voor hun functie. Anderen vinden het ingewikkeld en willen gewoon hun werk doen.

De kwaliteitsverpleegkundige heeft in Q3 een format opgesteld voor het periodiek doen van steekproeven om ervoor te zorgen dat dossiers op orde blijven. De eerst steekproeven (BG) zijn uitgevoerd.

Dit jaar zijn enkele pilots opgezet die ondersteunend zijn aan persoonsgerichte zorg. De pilot medicatiekluisen is succesvol uitgerold na het testen en evalueren van de werkwijze. De implementatie in schriftelijk beleid zal in 2024 in de nieuwbouw zijn beslag krijgen. De pilot zorgplanning is op een aantal etages succesvol en de eerste resultaten zijn zichtbaar. De uitrol zal in 2024 in de rest van het verpleeghuis plaatsvinden.



# Kwaliteitsverslag Cederhof 2023



Cederhof werkt nog steeds met kleine teams met vaste medewerkers en vaste oproepkrachten. Er wordt in het verpleeghuis geen beroep gedaan op uitzendkrachten. Dit vanuit de missie van Cederhof: 'heel persoonlijk'.

Cederhof heeft in maart 2023 verlenging van het gouden PREZO keurmerk ontvangen (eindaudit). Wederom een maximale score op alle doelen.

In navolging van Mijzo zijn de papieren zorgovereenkomsten afgeschaft voor de Wlz, Zvw en WMO. Dit scheelt de zorgmedewerkers en de (financiële) administratie onnodig administratief werk.



# Kwaliteitsverslag Cederhof 2023

## Wonen en welzijn

Er is tweemaal per dag een centrale activiteit georganiseerd met dagelijks een beweegactiviteit. Dit jaar was er nog meer aandacht voor individuele activiteiten naast de twee centrale activiteiten.

De muziektherapeute was vier uur per week aanwezig in Cederhof en werkte onder meer enthousiast aan music memory. Iedere nieuwe bewoner kreeg een MP3-speler met zijn/haar favoriete muziek. Ook organiseerde zij af en toe concerten waarbij zij zelf viool speelde en/of zong. En bewoners konden genieten van de vioollessen die zij gaf. Per november is gestart met een koffietafel op de maandag- en donderdagavond in aanwezigheid van een zorgmedewerker van huiskamer Molenzicht en een vrijwilliger. Met deze activiteit wordt beter antwoord gegeven op de wens van de cliënt: meebewegen op zijn haar (dag)ritme (actief houden, niet te vroeg naar bed etc.). Deze activiteit voorziet in een behoefte (gemiddeld schuiven zo'n 10 bewoners per avond aan) en wordt in 2024 in ieder geval uitgebreid met de woensdagavond.



Bewegen is een belangrijk doel voor Cederhof. De fysiotherapeute was vier uur per week voor Cederhof beschikbaar om hieraan invulling te geven. Dit deed zij onder andere door extra centrale activiteiten aan te bieden zoals het wandelen met bewoners.

De koks van Cederhof zorgden dagelijks voor gemiddeld 300 verse, warme maaltijden (zowel intra- als extramuraal). Zo'n 20 mensen (bewoners en een aantal ouderen uit de omgeving van Cederhof) aten 's middags dagelijks samen in het restaurant warm. Alle huiskamers kozen ervoor 's avonds warm te eten. Dit is goed bevallen: de bewoners eten beter dan voorheen. De tafels worden gezellig gedekt en aangekleed met oog voor de seizoenen.



# Kwaliteitsverslag Cederhof 2023

De pilot “Boer en Zorg” is gestart en bewoners en medewerkers zijn geïnterviewd. Een haalbaarheidsonderzoek is ingesteld om te bepalen of, hoe en tegen welke prijs regionaal voedsel in Zeeland kan worden geleverd.

Geïnspireerd door Austerlitz organiseerden we maandelijks “Kapelle Eet Samen”. Dit ter bestrijding van eenzaamheid en om ontmoeting te bevorderen. De maaltijd bestond uit een biologisch hoofdgerecht gemaakt met producten van lokale boeren. Iedereen zat aan lange tafels in het restaurant. Zonder enige reclame waren maandelijks alle tafels bezet (80 ouderen uit de wijk).



# Kwaliteitsverslag Cederhof 2023

## Veiligheid

De veiligheid van bewoners en zorgmedewerkers is geborgd. Cederhof had dagelijks de volledige/voldoende personeelsbezetting. De verpleegkundige bereikbaarheidsdienst is altijd bereikbaar. Het beleidsdocument met betrekking tot de bereikbaarheidsdienst is het afgelopen jaar geactualiseerd evenals de zogenaamde BHD-tas. De kwaliteitsverpleegkundige heeft alle informatie in deze tas nagelopen en heeft apparatuur toegevoegd om de vitale functies te meten en om eerste hulp te verlenen.

Het handelen bij en het evalueren van onbegrepen gedrag had en heeft continu de aandacht, ook binnen teamoverleggen.

Cederhof heeft conform de eisen in het kwaliteitskader de indicatoren basisveiligheid gemeten en aangeleverd voor 1 juni 2023. Het betreft de verplichte indicatoren 'ACP' (Advance Care Planning), 'bespreken medicatiefouten in het team' en 'aandacht voor eten en drinken'. Daarnaast is – net als de voorgaande jaren – gekozen voor 'continentie' en 'decubitus'. Uit de metingen komt naar voren dat voor alle bewoners beleidsafspraken rondom ACP in de zorgplannen zijn opgenomen. Medicatiefouten worden in alle teams besproken. Er waren geen bewoners met decubitus categorie 2 of hoger. 93% van de bewoners heeft afspraken over voedselvoorkeuren en 83% heeft afspraken gemaakt over de toiletgang. De metingen zijn uitgevoerd door de coördinerend verpleegkundigen van de verschillende teams en gecheckt door de kwaliteit/beleidsmedewerker en de kwaliteitsverpleegkundige. Door deze werkwijze werd de administratieve last verdeeld. Daarnaast gaf het de coördinerend verpleegkundigen inzicht in de status van de zorgplannen en zijn deze waar nodig bijgewerkt. De basisveiligheid is hiermee geborgd.

In de MIC-analyse over Q2 konden nog geen conclusies worden getrokken over de invloed van Boomerweb in combinatie met de medicatiekluisen op de medicatiefouten. Uit de analyse van Q3 2023 bleek dat het aantal fouten leek te stabiliseren maar ook dat de nieuwe werkwijze nog tot fouten leidde. In Q4 kwam de verwachting dat men meer gewend zou zijn aan de nieuwe werkwijze uit. Sterker nog, in vergelijking met de jaren 2022 en 2021 bleek het aantal medicatiefouten weliswaar niet te zijn gedaald met het beoogde ambitieuze percentage van 25% maar over het geheel wel flink te zijn afgenomen (van 2022 naar 2023 met 19% gedaald).



# Kwaliteitsverslag Cederhof 2023

In 2023 is geïnvesteerd in het verbeteren van de MIM-procedure. De kwaliteitsmedewerker en de kwaliteitsverpleegkundige beoordelen en adviseren de betrokken manager en de directeur-bestuurder en worden hierin ondersteund door een coördinerend verpleegkundige als klankbord. De meldingen hebben voornamelijk betrekking op onbegrepen (agressief) gedrag en een enkele keer op (seksueel) grensoverschrijdend gedrag. Naar aanleiding van deze meldingen zijn diverse verbeteracties ingezet, variërend van coaching van medewerkers, duidelijke afspraken met de cliënt en binnen het team (o.a. via MDO) en aanpassing van de zorgmomenten/het dagritme van de betrokken bewoner.

De personele bezetting en invulling van de huiskamers en recreatiekamers in de nieuwbouw is beoordeeld vanuit het nieuwe kwaliteitskader en passend bij de cliënt. Alle zorgmedewerkers hebben de informatiebijeenkomsten bijgewoond en hebben aangegeven voor een combi te opteren: medewerkers die werken op de huiskamer zijn verzorgenden die dat willen en activiteitenbegeleiders.

Op 17 oktober 2023 zijn opnieuw COVID-19 vaccinaties (de herhaling) gegeven in samenwerking met de GGD en de plaatselijke huisartsen. Alle bewoners en daarnaast 60-plussers uit Kapelle en omgeving en personeel dat wilde, zijn gevaccineerd. De hele dag waren 4 priklijnen beschikbaar. 220 mensen zijn uiteindelijk gevaccineerd.



# Kwaliteitsverslag Cederhof 2023

## Leren en werken aan kwaliteit/Opleiden voor de regio

Cederhof is het 2<sup>e</sup> jaar ingegaan met de Proeftuin “nooit meer saaie stages”. In de evaluatie van de BOL-studenten (HZ, Scalda en Hoornbeeck) kreeg Cederhof een 8.

Met de gelden van de subsidie Veerkracht & Zeggenschap is de training ‘Als werkbegeleider het verschil betekenen’, voor nieuwe zorgmedewerkers gegeven. Ook heeft team Dagverzorging de training ‘professionele aanspreekcultuur’ gevolgd.

In oktober hebben twee verzorgenden de opleiding Praktijkopleider aan de Hogeschool Rotterdam afgerond. Met trots kunnen we melden dat Cederhof 3 verpleegkundig en 2 verzorgend praktijkopleiders in dienst heeft. In september is weer een verpleegkundige met deze opleiding bij het Albeda College gestart.

Leren en ontwikkelen staat centraal voor de (zorg)medewerkers van Cederhof. Stagiaires en studenten zijn onderdeel van Cederhof en worden in hun kracht gezet.

Cederhof zegt nooit nee tegen een verzoek van een stage van een student. Per leerling wordt bekeken wat wenselijk is en in samenspraak met de scholen kijken we altijd mee bij maatwerkverzoeken. Zo’n 15 á 20% van alle stageverzoeken is maatwerk. De redenen zijn divers, een enkele keer is sprake van verlenging en soms wordt een stage omgezet (bijvoorbeeld van keuken naar dagverzorging). Een mooi verbeeld betreft een student van het Hoornbeeck. Deze student volgde de verkorte opleiding maatwerk Verzorgende IG. Zij was bij een andere zorginstelling in de wijkverpleging gestart. Al snel bleek dat de match met het leerbedrijf en de thuiszorgsetting niet naar wens was voor deze student. Zij heeft haar opleiding bij Cederhof voortgezet. Doordat zij het meer naar haar zin had en een betere match voelde met Cederhof en de intramurale setting, heeft zij in korte tijd haar opleiding weten te behalen (november 2023). Zij werkt momenteel met veel plezier bij Cederhof als Verzorgende IG.

Het streven is dat (zorg)medewerkers met een contract van 10 uur of meer per week een jaargesprek hebben. Voor 2024 heeft dit opnieuw de aandacht.

Aan zorgmedewerkers is gevraagd of ze aandachtsvelder wilden worden. Voor ieder aandachtsveld (o.a. wondzorg, mondzorg, palliatieve zorg) is een medewerker aangesteld.



# Kwaliteitsverslag Cederhof 2023

De verplichte trainingen BHV (basis en herhaling) en 'Rapporteren' en de workshop 'Vitaal in balans' zijn door zorgmedewerkers gevolgd. Daarnaast zijn klinische lessen aangeboden (o.a. wondzorg, mondzorg, compressietherapie, palliatieve zorg en Parkinson, complementaire zorg, katheterzorg en ziektebeeld CVA) en konden zorgmedewerkers e-learnings volgen via het SDB Leerplatform. Het contract met SDB Leerplatform is verlengd met drie jaar met de extra aantekening dat Cederhof jaarlijks een nieuw ontwikkelde e-learning kan toevoegen. In 2023 was dat de e-learning module 'centraal veneuze katheter'.

De zorgmedewerkers extramuraal staan ingeschreven als lid en in het kwaliteitsregister van V&VN. De medewerkers zijn zich ervan bewust dat Cederhof de kosten dekt voor het lidmaatschap van V&VN. Zij gebruiken het kwaliteitsregister om hun vak bij te houden. De manager wijkverpleging kan met toestemming van de zorgmedewerker het register inzien en bespreken tijdens het jaargesprek.

Alle scholen in Kapelle zijn aangeschreven dat Cederhof beschikbaar is voor het vak 'burgerschap' en 'maatschappelijke stages'. In 2022 zijn we daarmee gestart, en bouwen we voort op deze samenwerking. Op maatwerk zorgen we voor stageplaatsen voor het voortgezet onderwijs, MBO, HBO en praktijkonderwijs.



## Leiderschap, governance en management

Het takenpakket van de diverse zorgfuncties (verzorgende, verpleegkundige, coördinerend verpleegkundigen en leidinggevenden) heeft continu de aandacht mede op basis van de nieuw te vormen teams in de nieuwbouw en in relatie tot het Kwaliteitskader. Zo werkt Cederhof geïnspireerd toe naar de opening van de 76 levensloopbestendige woningen in 2024.

De training ‘Verzorgend en verpleegkundig leiderschap’ vond plaats voor twee groepen van elk ongeveer 8 zorgmedewerkers. De ene groep bestond uit verpleegkundigen, de tweede uit verzorgenden IG. Beide groepen hebben de training bijzonder goed ontvangen. In het najaar van 2023 is de training voor nog een groep (dit keer gemengd: verpleegkundigen en verzorgenden IG) aangeboden. Ook qua leeftijd was deze groep gemengd. De evaluatie was opnieuw positief.

Het bleek lastig om de leerlingen van leerlingeraad bij elkaar te krijgen gezien hun roosters. In het eerste half jaar van 2023 heeft een bijeenkomst plaatsgevonden met de directeur-bestuurder en de personeelsadviseur, maar de opkomst viel tegen.





# Kwaliteitsverslag Cederhof 2023

## Personeelssamenstelling

Mede vanwege het openbreken van de CAO-VVT met salarisverhogingen per oktober 2023 tot gevolg paste het in dienst nemen van een verpleegkundig specialist niet (meer) in de begroting van Cederhof. De (interne) werving van een verpleegkundig specialist heeft de aandacht voor na de verhuizing in 2024.

Er zijn twee speeddatemiddagen georganiseerd waar verschillende nieuwe medewerkers door aangetrokken zijn. Er is ook geworven op open dagen bij diverse scholen, er zijn diverse leerlingen die blijven doorleren en Cederhof heeft op de Kapelse dag gestaan.

Er is sprake van een dalende trend in de verzuimcijfers. Over heel 2023 was het percentage gemiddeld 7,48%.

De WijHelpenKast is ingezet om medewerkers en vrijwilligers die het nodig hebben van een maaltijd en basisproducten te voorzien.

Cederhof levert nog steeds 4 keer zoveel stages als andere zorgaanbieders.





# Kwaliteitsverslag Cederhof 2023

## Gebruik van hulpbronnen

De plafondliften worden inmiddels goed gebruikt. Dit geeft veel verlichting bij de zorgmedewerkers qua fysieke belasting.

Bij alle bewoners met huisarts wordt met Boomerweb gewerkt. Bij de bewoners met behandeling (specialist ouderengeneeskunde die medicatie via apotheek Scheldezoom verkrijgt) was de invoering vertraagd door de afstemming van FarmedRx met apotheek Scheldezoom. Sinds eind 2023 is op verzoek van Cederhof een koppeling gemaakt tussen FarmedRx en Boomerweb. Van de wijkteams wordt alleen in Wemeldinge nog niet met Boomerweb gewerkt. Dit ligt niet in de beïnvloedings sfeer van Cederhof maar heeft te maken met de praktijkovername van de huisarts. Daarnaast zijn de medicatiekluisen in 2023 nog niet gebruikt op de unit PG.

Het bidettoilet is bij een huiskamer geplaatst. Er is een begin gemaakt met trainen van medewerkers en bewoners ter voorbereiding op de nieuwbouw.

Cederhof heeft OER radio's aangeschaft. Ook de zorgkermis is bij Cederhof geweest. Bewoners waarderen nog steeds de verjaardag etentjes en dat de contactverzorgende een persoonlijk sinterklaascadeau voor hen koopt.

## Gebruik van informatie

De PREM resultaten van 2022 zijn in het team wijkverpleging besproken. Naar aanleiding daarvan hadden dit jaar vooral verwachtingsmanagement (duidelijk blijven benoemen bij cliënten en familie wat wijkverpleging is en wat bijvoorbeeld onder de WMO of mantelzorg valt en niet door een wijkverpleegkundige gedaan kan/mag worden) en een betere planning de aandacht.

In 2023 hebben we opnieuw met Triqs een onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Met erg goede scores als uitkomst: zowel het verpleeghuis (8,3) als de wijkverpleging (8,4) kregen een gemiddeld cijfer van een 8+.

Ook heeft Triqs een onafhankelijk medewerker onderzoek uitgevoerd. De medewerkers geven Cederhof op het onderdeel werkplezier gemiddeld een 8,7. Een cijfer om trots op te zijn! Ook geven de medewerkers aan dat hun taakomschrijving duidelijk is en dat er voldoende mogelijkheden zijn om het gewenste aantal uren te werken. De resultaten van het MTO zijn verwerkt in een beleids-RIE.

# Kwaliteitsverslag Cederhof 2023

## Terugblikken en vooruitkijken

Jaarlijks stellen we onszelf de vraag wat beter kan. Medicatie en medicatietoediening (werkwijze) blijft onze voortdurende aandacht houden. De invoering van Boomerweb was pas eind 2023 afgerond. Daarnaast werden de medicatiekluisen ingevoerd wat invloed had op de werkwijze (geen medicatiekarren meer). Aan de MIC-meldingen was in een enkel geval te merken dat medewerkers hieraan moesten wennen, maar inmiddels loopt het goed en sluit de werkwijze beter aan bij de visie “Net als thuis”.

We zijn in 2023 gestart met het werven van nieuwe medewerkers met het oog op de nieuwbouw en dit heeft zijn vruchten afgeworpen: de formatie was eind 2023 al bijna op het niveau dat we voor de nieuwbouw (met uitbreiding van 16 bewoners) nodig hebben. Ook kunnen we nog steeds bogen op een stabiel personeelsbestand: weinig verloop en geen zzp'ers.

Rapporteren op doelen hebben we bestendigheid gegeven door de training rapporteren opnieuw te verplichten voor alle zorgmedewerkers. Herhaling blijft nodig om de zorgmedewerkers scherp te houden. Ook de dossierchecks (steekproeven) die de kwaliteitsverpleegkundige uitvoert, dragen hieraan bij.





# Kwaliteitsverslag Cederhof 2023

## Waar zijn we trots op?

1. Het PREZO VV&T gouden keurmerk is met de eindaudit (driejaarlijkse cyclus) door Perspekt gecontinueerd. We zijn blij met de complimenten: persoonsgerichte zorg, nieuwbouw vanuit cliëntperspectief en waardevolle samenwerking in en met het dorp Kapelle!
2. De uitkomsten van het medewerker onderzoek: de hoge score op het onderdeel werkplezier!
3. De voortzetting en uitvoering van de nieuwbouw en de inzet van medewerkers in de projecten rondom de nieuwbouw: samenwerking en kwaliteitsverbetering tegelijk!

## Wat kan beter?

1. Bewustwording dat rapporteren onderdeel is van de cliëntgebonden zorg en blijvende aandacht voor rapporteren op doelen.
2. Doelmatig en efficiënt gebruik van ONS/Nedap (o.a. de kwaliteitsmonitor) en inzetten op digitalisering.
3. Beter aansluiting bij het (dag)ritme van de bewoner passend bij de visie van Cederhof ('Opstaan en naar bed gaan wanneer je wilt') door o.a. de invoering van zorgplanning bij alle teams.

