



Kwaliteitsverslag 2023

Het Andere Wonen Unitashof



1 Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van 2023 van Het Andere Wonen Unitashof van Kwaliteit@. Het jaarlijks kwaliteitsverslag is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan.

1 Inhoud

1	Inleiding.....	2
2	Kwaliteitsverslag.....	3
3	Pijlers onder het kwaliteitsbeleid.....	5
	3.1 Kwaliteit@.....	5
3.1.1	10 klantbeloften	5
3.1.2	Bouwstenen.....	7
4	Uitkomsten verbeterpunten 2023	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5	Uitkomsten werken met de klantbeloften	8
6	Veiligheid.....	12
	6.1 Medicatieveiligheid	12
	6.2 Decubitus.....	12
	6.3 WZD.....	12
	6.4 Ziekenhuisopname.....	13
7	Klantwaardering	14
8	Medewerkerstevredenheid.....	14
9	Leren en werken aan kwaliteit.....	14
	9.1 Regionaal netwerk.....	14
	9.2 Coöperatieve kwaliteit@.....	14
10	Samenwerken aan kwaliteit	15
	10.1 De initiatiefnemers en het managementteam.....	15
	10.2 Familiecommissie.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
	10.3 Raad van Toezicht	15
	Bijlage	16
	10.4 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg – inhoudsopgave kwaliteitsverslag.....	16

2 Kwaliteitsverslag

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Het Andere Wonen Unitashof.

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.

Het Andere Wonen Unitashof 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 Het Andere Wonen Unitashof geen regulier verpleeghuis is.

Het Andere Wonen Unitashof is een kleinschalig wooninitiatief van 20 appartementen die 22 bewoners (24/7) zorg en ondersteuning biedt op basis van het scheiden van wonen en zorg. Derhalve biedt Het Andere Wonen Unitashof geen behandeling en is de huisarts verantwoordelijk voor de medische zorg.

Het Andere Wonen Unitashof – Asten Heusden
Januari 2024

Bob de Beer (zorgondernemer Het Andere Wonen Unitashof)
Yvonne Bongers (coördinerend verpleegkundige Het Andere Wonen Unitashof)

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 Het Andere Wonen Unitashof 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.

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

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 waarmaken:

- 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 werken met de klantbeloften

1 Hier voel ik mij thuis

- Ik voel mij veilig en geborgen
- Ik vind het hier schoon en gezellig
- Ik vind de sfeer fijn

Resultaten 2023

- **Jaarlijkse inspectie voor BMI heeft plaatsgevonden.**
- **Trapleuning bij de ingang zijn bevestigd, oktober 2023.**

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

Resultaten 2023

- **In november 2023 heeft er een familieavond plaatsgevonden.**
- **Er zijn verschillende nieuwsbrieven verstuurd.**
- **Alle contactpersonen zijn uitgenodigd voor het 1 jarige smaakvolle bestaan van Het Andere Wonen Unitashof, april 2023.**

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

Resultaten 2023

- **Wekelijks is er stoelyoga aangeboden door Diana.**
- **Maandelijks is er een gevarieerd programma.**
- **Gezamenlijk naar het lokale café geweest voor hapje en drankje, juni 2023.**
- **Meerdere dagen een duofiets gehuurd.**
- **Een dansavond met familie, november 2023**

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

Resultaten 2023

- **Alle nieuwe bewoners hebben een voorlopig zorgleefplan ontvangen op de dag van inhuizing**
- **Alle nieuwe bewoners hebben een zorgleefplan gesprek gehad zes weken na inhuizing**
- **De zorgplannen zijn actueel en aangepast op de wensen en mogelijkheden van de bewoner**
- **Er heeft een jaarlijks evaluatie met de huisarts plaats gevonden**
- **Er heeft een jaarlijks evaluatie met de apotheek plaats gevonden**

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

Resultaten 2023

- **Dagelijks wisselend menu vers bereid door onze gastvrouwen.**
- **Inkoop heeft zoveel mogelijk bij lokale leveranciers plaatsgevonden**
- **Medewerkers hebben altijd samen met de bewoners gegeten**
- **Er heeft een smaakvol kerstdiner plaats gevonden**
- **In april is er een frietwagen geweest.**

6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

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

Resultaten 2023

- **Meerdere individuele activiteiten hebben plaats gevonden met bewoners en medewerkers.**
- **Alle medewerkers zijn op de hoogte van persoonlijke wensen van de bewoners.**

7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

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

Resultaten 2023

- **Nieuwe bewoners hadden binnen zes weken hun zorgleefplan**
- **Medewerkers zijn geschoold in het thema rapporteren**
- **Evaluatiegesprekken worden gevoerd volgens de 10 klantbeloften van Kwaliteit@. Hiervoor is een formulier ontwikkeld.**

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

Resultaten 2023

- **In 2023 hebben we overdag alleen maar vaste medewerkers gehad. Eventuele zzp-ers werkten in de nacht**
- **Er is een vast team met veelal contracten voor onbepaalde tijd**

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

Resultaten 2023

- **Interne audits medicatieveiligheid hebben plaatsgevonden.**
- **Verdere implementatie WZD scholing.**
- **Scholing gevolgd door coördinerend verpleegkundige en zorgondernemer tijdens Ondernemersacademie Het Andere Wonen.**

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

Resultaten 2023

- **Alle zorgmedewerkers zijn getoetst op voorkomende handelingen m.b.t. bevoegd en bekwaam.**
- **Collega is gestart aan opleiding verpleegkundige niveau 4.**
- **Jaargesprekken 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 blijk van waardering uitgereikt aan het team**
- **Alle medewerkers zijn naar de voorstelling van Teun Toebes geweest.**
- **Alle medewerkers hebben de mogelijkheid gekregen om naar de film van Teun Toebes te gaan.**

5 Veiligheid

5.1 Medicatieveiligheid

Elk halfjaar toetst de coördinerend verpleegkundige van Het Andere Wonen Unitashof haar beleid rondom medicatieveiligheid en medicatietoediening op juistheid en geldende wet- en regelgeving. De uitkomsten worden met het management besproken en eventuele verbeterpunten worden met het team besproken.

In het medicatiebeleid is onder meer vastgelegd dat de huisarts verantwoordelijk is voor de behandeling van de bewoners van Het Andere Wonen Unitashof. Immers de bewoners wonen thuis.

In de MVA-analyse worden medicatiefouten vastgelegd. Deze worden maandelijks tijdens het werkoverleg besproken en verbeterpunten geformuleerd.

Jaarlijks vindt er voor iedere bewoner een polyfarmaciecheck plaats door de huisartsen. Het Andere Wonen Unitashof werkt samen met drie huisartsenposten waarbij deze check bij iedere huisartsenpost anders is geregeld.

5.2 Decubitus

Decubituspreventie heeft een hoge prioriteit binnen Het Andere Wonen Unitashof. De risicoanalyses kunnen worden ingevuld in het individuele zorgleefplan van elke bewoner. Dit is een verbeterpunt voor 2024 waarbij de EVV-ers bij de bewoners waar zij verantwoordelijkheid voor dragen een risicoanalyse invullen. Dit wordt vastgelegd in het individuele zorgdossier van de bewoners.

Doel voor 2024 is dat voor elke bewoner halfjaarlijks de risicosignalering ingevuld voor decubitus. Indien er sprake is van een risico op decubitus wordt in samenwerking met behandelaren gekeken wat voor deze specifieke bewoner aan preventie kan worden gedaan ter voorkoming van decubitus.

5.3 WZD

Het beleid van Het Andere Wonen Unitashof is gericht op het niet inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen. Het Andere Wonen Unitashof doet er alles aan om het gebruik van deze maatregelen te voorkomen en start altijd eerst met het aanbieden van alternatieven.

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



5.4 Ziekenhuisopname

Er waren in 2023 vijf ongeplande ziekenhuisopnames. Een bewoonster met een heupfractuur, twee bewoners met benauwdheidsklachten (een bewoner tweemaal). Een andere bewoonster is voor neurologisch onderzoek een aantal dagen opgenomen in het ziekenhuis. Deze opnames waren niet te voorkomen.

6 Klantwaardering

In 2023 heeft Het Andere Wonen Unitashof op basis van haar 10 klantbeloften een digitale vragenlijst uitgestuurd onder de eerste contactpersonen van haar bewoners. De respons op deze vragenlijst was [aantal]%. De gemiddelde waardering was een [cijfer].

Klantbeloften die hoog scoren zijn [naam klantbelofte], [naam klantbelofte] en [naam klantbelofte].

Klantbeloften die men moeilijk in te vullen vindt zijn [naam klantbelofte] en [naam klantbelofte]. De respondenten geven aan onvoldoende zicht te hebben hierop om een goed antwoord te kunnen geven.

Ook de NPS-score maakt onderdeel uit van deze digitale vragenlijst. De score hiervan was een [cijfer].

7 Medewerkerstevredenheid

In 2023 heeft er medewerkers tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Deze vindt 1x per jaar plaats. Elk jaar wordt er in maart/april een medewerkers tevredenheidsonderzoek afgenomen.

8 Leren en werken aan kwaliteit

8.1 Regionaal netwerk

Het Andere Wonen Unitashof vormt samen met andere locaties van Het Andere Wonen een lerend netwerk. Onderwerpen die zijn besproken:

- Personeelssamenstelling/goed werkgeverschap
- Medicatieveiligheid
- Ziekteverzuim
- Uitwisselen medewerkers
- Ervaringen IGJ
- Vilans protocollen
- De jaarlijks opgehaalde cliëntervaringen / kwaliteitsinformatie

8.2 Coöperatieve kwaliteit@

Het Andere Wonen Unitashof 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 Samenwerken aan kwaliteit

9.1 De initiatiefnemers en het managementteam

Het Andere Wonen Unitashof is een initiatief van Bob de Beer in samenwerking met franchiseformule Het Andere Wonen. De dagelijkse leiding geeft hij vorm samen Yvonne Bongers in de rol van coördinerend verpleegkundige. Het managementteam is ook meewerkend, zodat er sprake is van korte lijnen binnen de organisatie met een beperkte overhead. Er wordt veel waarde gehecht aan de kennis en inzichten van de professionals op de werkvloer.

Het Andere Wonen Unitashof 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 [jaar].

9.2 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken in Het Andere Wonen Unitashof. De Raad van Toezicht onderkent het belang van bovenstaande punten voor Het Andere Wonen Unitashof en zal hierover in gesprek blijven met de directie van Het Andere Wonen Unitashof. Daarnaast voorziet de Raad van Toezicht de directie gevraagd en ongevraagd van advies.

De raad van toezicht bestaat uit 3 personen:

- Jacques Wagtmans (voorzitter)
- Ger Nouws
- Joost Wolfs.

Bijlage

9.3 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg – inhoudsopgave kwaliteitsverslag

Deze bijlage bevat de belangrijkste elementen van de inhoudsopgave van het kwaliteitsverslag, bedoeld als handreiking bij het opstellen van dit verslag. Het gaat om een algemeen beschrijvend onderdeel op de acht onderscheiden hoofdstukken en specifieke aandacht voor uitkomsten op het terrein van veiligheid, leren en werken aan kwaliteit en de cliëntoordelen.

Algemeen beschrijvend overzicht uitkomsten

Beschrijvend overzicht van uitkomsten op de plannen en acties zoals geformuleerd in het kwaliteitsplan. Met name moet duidelijk worden of en hoe voldaan wordt aan de in elk hoofdstuk van dit kader genoemde aanbevelingen.

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en werken aan kwaliteit
- Leiderschap, governance en management
- Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)
- Gebruik van hulpbronnen
- Gebruik van informatie

Specifieke aandacht voor drie onderdelen:

I. Veiligheid

1. Opname van kwantitatieve uitkomsten op de vier veiligheidsthema's en bijbehorende uitwerkingen.
2. Medicatieveiligheid
3. Decubituspreventie
4. Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen
5. Preventie van acute ziekenhuisopnamen

II. Cliëntoordelen

Benoemen gebruikt instrument. Beschrijving van de kwalitatieve of kwantitatieve uitkomsten op de jaarlijkse meting van cliëntoordelen. Daarnaast geeft het kwaliteitsverslag op deze plaats een beschrijving van de NPS-score (of de score op de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland) per locatie van de verpleeghuisorganisatie (volgens KvK-inschrijving).

III. Leren en werken aan kwaliteit

Beschrijving op hoofdlijnen of en hoe voldaan wordt aan de aanbevelingen van dit kader rondom samen

leren en verbeteren. Daarbij het gaat vooral over:

1. Het kwaliteitsplan inclusief verbeterparagraaf
2. Het kwaliteitsverslag
3. Het samen leren, waaronder deel uit maken van het lerend netwerk