

KWALITEITSVERSLAG

CRATAEGUS WOONZORG 2021





KWALITEIT IS GEEN DAAD,
HET IS EEN GEWOONTE.

- ARISTOTELES

GEWOONTE CREËREN IS LEREN EN HET VERVOLGENS ANDERS DOEN

Bij Crataegus kijken we altijd eerst naar mogelijkheden. Hoe borg je de kwaliteit in het door de coronapandemie ontwrichtte 2021? Door ons 'omdenken' hebben we de doelen uit het kwaliteitsplan 2021 grotendeels behaald. We hebben daarbij steeds de balans gezocht tussen wat mogelijk is binnen de opgelegde maatregelen, en wat kan vanuit het menselijk oogpunt.

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Crataegus over verslagjaar 2021. In dit verslag nemen we u mee in wat wij leerden en verbeterden het afgelopen jaar. Het verslag is geschreven aan de hand van de thema's die het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg' voorschrijft.

Onze klanten hebben hun eigen leven en persoonlijke en unieke verhaal. Daar willen we recht aan doen. Binnen dat unieke verhaal willen we ervoor zorgen dat de kwalitatief hoogwaardige zorg wordt geleverd. Naast de klanten hebben we met meer partijen te maken. De mantelzorger, de medewerkers, de vrijwilliger, de bestuurder; iedereen heeft zijn eigen verhaal over de kwaliteit van zorg binnen Crataegus. Het gesprek daarover aangaan is in onze ogen van groot belang.

Wij zien kwaliteit als een dynamisch begrip. Iets waar we elke dag weer met elkaar aan werken. Het is een continu proces van leren en reflecteren op de dagelijkse praktijk. Of zoals Aristoteles het al zei: 'Kwaliteit is geen daad, het is een gewoonte'. Niet iets dat je 'afvinkt' maar iets dat je dus steeds ontwikkeld. Zodat het een gewoonte wordt.



De Crataegus filosofie van kwalitatieve zorg heeft zijn wortels in onze vijf kernwaarden: **Passie, Gastvrij, Laagdrempelig, Veilig en Deskundig**. Alle kernwaarden doen een actieve oproep aan onszelf. Zoals je kunt zien hieronder:

Passie

Ik ben gedreven om de zorg elke dag een beetje mooier te maken.

Veilig

Ik draag bij aan veiligheid door zorgvuldig te handelen en iedereen de vrijheid te bieden om open te zijn.

Deskundig

Ik ben deskundig doordat ik met kennis en ervaring meedenk en samen zoek naar oplossingen.

Laagdrempelig

Ik ben laagdrempelig doordat ik open sta voor contact.

Gastvrij

Ik ben gastvrij omdat ik aandacht heb voor klanten, collega's en bezoekers.

We wensen u veel leesplezier,

Desiree van Velthoven en Marinka van den Hazelkamp

INHOUDSOPGAVE



Voorwoord	3
Gewoonte creëren is leren en het vervolgens anders doen	
Inleiding	6
1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
2 Wonen en welzijn	8
3 Veiligheid	10
4 Leren en werken aan kwaliteit	15
5 Leiderschap, governance en management	18
6 Personeelssamenstelling	19
7 Gebruik van hulpbronnen, context, omgeving	21
8 Gebruik van informatie	23

INLEIDING

Het vertrekpunt bij goede zorg is de vraag hoe de klant het leven kan voortzetten zoals hij dat wenst. Belangrijke items daarbij zijn hoe de klant binnen zijn eigen mogelijkheden en beperkingen de dingen kan blijven doen en hoe Crataegus daarbij ondersteuning kan bieden. Passie, gastvrij, laagdrempelig, veilig en deskundig zijn de kernwaarden waarmee wij de ondersteuning invullen.

De doelgroep van Crataegus bestaat met name uit mensen die behoefte hebben aan een huiselijke woonomgeving en daarbij in meer of mindere mate zorg nodig hebben. Hierbij kan de zorg uiteenlopen van lichamelijke tot geestelijke zorg en van het op afstand begeleiden tot volledige overname. Men woont en leeft bij ons door elkaar en krijgt de zorg die nodig is. Zorg die op- en afgeschaald wordt naar gelang de zorgvraag van de klant zich ontwikkelt. Wij bieden zelf de professionele zorg maar werken ook samen met andere aanbieders. Hierdoor wordt maatwerk geleverd met als uitgangspunt de zorgvraag van de klant, niet het aanbod van de zorgaanbieder.

De woonomgeving van Crataegus biedt zoveel mogelijk een weerspiegeling van de maatschappij. Klanten huren zelfstandig en wonen in een van de 29 appartementen of studio's, waarbij ze tussen burens wonen met uiteenlopende leeftijd en die wel of geen zorg behoeven. De woonvoorziening is duurzaam ontwikkeld, (energie) kosten zijn daardoor laag, er wordt voortdurend gekeken naar onze impact op het milieu.

Bij Crataegus staat – in lijn met het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg - het continu verbeteren van kwaliteit van de zorgverlening centraal. Wij focussen daarbij op het continu leren en ontwikkelen van medewerkers. Het werken aan de thema's van het Kwaliteitskader en het monitoren van de voortgang ervan wordt inzichtelijk gemaakt via het vooraf opstellen van een kwaliteitsplan, het per kwartaal monitoren via de kwartaalrapportage en het achteraf verantwoorden aan de hand van dit kwaliteitsverslag.

KWALITEIT EN VEILIGHEID

1. PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

Bij Crataegus zijn we gewend om onze zorg individueel af te stemmen op de klant. Zijn of haar wensen en behoeften staan centraal. Tijdens

de pandemie werden we ook in 2021 nog genoodzaakt om hier aanpassingen in te doen. Zo werden de stoelen weer op anderhalve meter afstand geplaatst en sommige klanten nuttigden de maaltijden op hun appartement. Het gezamenlijk koffiedrinken kon niet meer spontaan plaatsvinden, omdat er minder mensen tegelijk in de algemene ruimtes konden zijn. In 2021 was er duidelijk minder onrust bij de klanten dan het jaar ervoor, waarschijnlijk omdat de maatregelen ook al bekend waren van het jaar ervoor. Toch is het ons gelukt om de klanten zoveel mogelijk comfort te bieden. Dit blijkt mede ook uit onderstaande waarderingen op Zorgkaart Nederland.



[Zorgkaart Nederland](https://www.zorgkaartnederland.nl/organisatie/crataegus-woonzorg), 4 waarderingen met gemiddelde van 9,6

In onze aanpak van persoonsgerichte zorg gebruiken we 'het methodisch werken'. De zorgplanbesprekingen zijn volgens planning gevoerd. De evaluaties van de zorgplannen worden ieder half jaar gepland en in overeenstemming met de landelijke richtlijn niet langer ondertekend.

In 2021 is een checklist gemaakt met punten die we willen nalopen tijdens een zorgplanbespreking. Dit geeft meer houvast en structuur, dit komt de kwaliteit van de zorgplanbespreking ten goede. Bij alle klanten is het clientverhaal in de dossiers beschreven, waardoor alle collega's in staat zijn om goede achtergrondinformatie te krijgen die ze kunnen gebruiken in het contact.

Sinds 2020 werken we bij Crataegus met een troostmand voor de klant en



zijn/haar familie tijdens de palliatieve fase. De troostmand bestaat uit o.a.: een brief naar familie, lichaamsoliën/ geuren, theelichtjes, tissues, een dagboek (zodat familie zelf hierin hun gedachten, verdriet, enzovoorts kunnen opschrijven tijdens de waaktijd), een troostdeken en -kussens voor tijdens het waken.

In 2021 is er twee keer palliatieve zorg geboden en is de troostmand twee keer aangeboden. Bijzonder om te zien hoe hier heel verschillend op werd gereageerd. De eerste keer bleek er niet echt behoefte aan te zijn en is deze dus ook verder niet ingezet. De tweede keer was familie ontroerd door het gebaar en heeft de mand ze erg gesteund in hun emoties. Vaak is deze familie er nog op terug gekomen en de mand zelf heeft nog steeds een bijzondere plaats in het huis van weduwe.

In 2021 zouden enkele bewoners oefeningen van de bekkenbodem-therapeut ontvangen zodat er minder sprake zou zijn van urine-incontinentie. Dit is doorgeschoven naar 2022 wegens uitgestelde zorg door Corona bij de therapeut.

2. WONEN EN WELZIJN

Bij Crataegus wonen de klanten in een geheel zelfstandig te bewonen appartement of studio en kunnen zij gebruik maken van algemene ruimtes op de begane grond. In 2021 is de algemene ruimte uitgebreid met de aanbouw van een serre. Er zijn daardoor meer mogelijkheden ontstaan bij de dagbesteding om in kleinere groepen te werken. Bij het vrijkomen van een appartement hechten wij aan de balans tussen de verschillende doelgroepen en zorgvragen. Om iedereen in zijn kracht te laten staan kijken we steeds opnieuw zorgvuldig naar de samenstelling van de bewoners. En wordt er geluisterd naar zowel de behoeften van de klanten als ook van de medewerkers.

Mantelzorgers

Zorg is vaak gericht op de klant. Dan wordt wel eens vergeten dat de situatie ook veel invloed heeft op de omgeving en de mantelzorgers. Op 10 november is het mantelzorgdag. Twee medewerkers hebben het initiatief genomen om op deze dag de mantelzorgers bij Crataegus uit te nodigen en ze eens extra in het zonnetje te zetten. Tijdens Corona kon dit helaas niet doorgaan.

Visie op eten en drinken

Wij vinden het eten en drinken een integraal onderdeel van de zorg. Het draagt in belangrijke mate bij aan de kwaliteit van leven. Uit onderzoek blijkt dat investeren in eten en drinken binnen zorgorganisaties loont

**WIJ VINDEN HET ETEN EN
DRINKEN EEN INTEGRAAL
ONDERDEEL VAN DE ZORG.**

**HET DRAAGT IN BELANGRIJKE
MATE BIJ AAN DE KWALITEIT
VAN LEVEN.**

als het gaat om gezondheidswinst, het welbevinden en de zorgkosten. Aandacht voor bijvoorbeeld de kwaliteit en presentatie van de maaltijden, de participatie, zelfredzaamheid en eigen keuze van de klant leveren positieve resultaten op. De sfeer is beter, de werkdruk bij het personeel neemt af en er is minder voedselverspilling.

Bij Crataegus hebben klanten de vrijheid om aan te geven wanneer de maaltijd niet bevalt, we passen dan het eten aan. Ook houden we aandacht voor de gezondheid van onze klanten. We selecteren voeding die voldoende voedingsstoffen bevat en letten op het aantal calorieën. Tegelijkertijd heeft het team aandacht voor klanten die weinig eetlust hebben en te veel gewicht verliezen. Wij monitoren de voedingspatronen van onze bewoners.

Vanaf december 2021 wordt er dagelijks vers gekookt door een kok. De kok verzorgt een drie-gangen maaltijd met dagelijks verse soep, verse hoofdmaaltijd en een toetje. Er wordt gewerkt met twee verschillende koks. Zij kennen de bewonersgroep inmiddels goed en kunnen de maaltijden aanpassen aan de voorkeuren van de bewoners. In 2021 zijn alle afspraken over eten en drinken in het persoonlijk dossier vastgelegd.

Zinvolle dagbesteding

In 2021 heeft de dagbesteding steeds plaats kunnen vinden. Ondanks corona. We zijn daarvoor tijdelijk uitgeweken naar een andere locatie.

Er is een uitvraag gedaan onder de deelnemers naar de beleving, wensen en behoeften. Op basis van externe ontwikkelingen, de genoemde uitvraag en overleggen met diverse partijen is er een plan ontwikkeld om de dagbesteding anders vorm te gaan geven vanaf begin 2022. Dit plan houdt rekening met een ontwikkeling waarin we ons meer willen gaan richten op het voorliggend veld voor Dorst met 'Crataegus Lokaal'. Deze plannen worden in 2022 uitgewerkt en opgestart.

3. VEILIGHEID

MIC (Melding Incidenten Cliënten)

Niemand maakt graag fouten. Toch gebeurt het. Soms met grote gevolgen. Voor klanten of voor medewerkers zelf. In het ergste geval worden deze fouten verzwegen. De kans is dan groot dat dezelfde fout opnieuw wordt gemaakt. Wij willen op een effectieve manier leren van fouten, bijna fouten, risico's en incidenten, gebeurtenissen en voorvallen. Bij Crataegus worden deze zaken digitaal gemeld via een MIC-formulier.



De MIC-commissie komt iedere maand bij elkaar en analyseert de nieuwe meldingen.

2021 vatten we als volgt samen:

- Er zijn 56 meldingen gedaan (in 2020: 53). De verdeling was als volgt:
 - Agressie non-verbaal 7
 - Agressie verbaal 1
 - Verslikking 1
 - Medicatiefout 14
 - Val- of stootincident 33
- Betreft val-en stoot: Bij drie bewoners waren er significant meer meldingen. Bij twee bewoners bleken de valpartijen vooraf te gaan aan een ziekenhuisopname door plotselinge ziekte. Voor de derde bewoner zijn we al twee jaar bekend met vallen. Dit is in het zicht bij familie, bij de zorg en het staat beschreven in het zorgplan. Van alle meldingen die gedaan zijn, zijn er 13 van 1 bewoner, waarvan 11 keer een valincident. Vorig jaar was deze bewoner ook degene met de meeste valincidenten. De vraag is of deze meldingen wel thuishoren in de MIC-telling, maar daarover wordt momenteel het gesprek gevoerd binnen het team.
- Wat betreft de Risico Inventarisatie Matrix is er alleen gescoord op zeer laag en laag.
- Alle collega's uit het team melden de incidenten, het MIC wordt breed gedragen binnen het team.

In 2022 wordt het MIM-formulier (Melding Incidenten Medewerkers) verder ontwikkeld.

Valgevaar

In 2021 heeft één van de fysiotherapeuten waar we mee samenwerken een valtraining georganiseerd voor onze klanten. Via een parcours konden de klanten ervaren hoe het is om bepaalde obstakels te trotseren. Vrijwel alle oudere klanten hebben deze valtraining gevolgd met veel interesse en plezier.

Medicatieveiligheid

In 2021 is de verantwoordelijkheid voor de medicatie belegd bij twee medewerkers. Daardoor is er meer structuur en kunnen fouten beter worden voorkomen. Deze twee medewerkers hebben online het symposium '*dag van de medicatieveiligheid*' gevolgd en kennis daarover toegepast in onze protocollen.



Het gehele zorgteam heeft een e-learning gevolgd over medicatie-veiligheid.

De verpleegkundig specialist heeft medicatie six-steps uitgevoerd bij vier klanten. Daardoor is er medicatie afgebouwd bij een bewoner die al jarenlang psychofarmaca gebruikte.

Koele buikwassing

In 2021 is het gehele zorgteam geschoold door twee collega's in koele buikwassing. Het resultaat hiervan is dat meerdere bewoners geen medicatie meer nodig hebben tegen obstipatie.

Afwijkende parameters bij vitale functies

In 2021 is er in overleg met de huisarts beleid gemaakt op afwijkende parameters bij vitale functies. Dit heeft gezorgd voor meer duidelijkheid en houvast voor de collega's en de achterwacht (buiten kantoor tijden).

Wondzorg

In 2021 is er samengewerkt met wondexpertisecentrum Oosterhout. Dit is zeer goed bevallen en het beleid voor wondzorg is daarop aangepast. Op het moment dat de expertise niet binnen het team aanwezig is wordt er direct contact gezocht met het wondexpertisecentrum zodat er snel en deskundig behandeld kan worden.

Hygiëne en infectiepreventie

Het Coronavirus heeft veel nadelen maar toch zien we ook enkele voordelen, onder meer hygiëne bewustzijn. De directie heeft klanten en medewerkers tussentijds regelmatig op de hoogte gehouden van maatregelen, en hoe we ermee zijn omgegaan. Dit is ook continue gecommuniceerd met familie (eerste contactpersonen van de klanten). Een aantal voorbeelden van extra maatregelen die wij genomen hebben zijn: een handalcohol dispenser op standaard bij de twee trappen, handalcohol in het kantoor en afspraken om op gezette tijden en waar nodig tussendoor laptops en smartphones schoon te maken. Gebruik maken van een papieren handdoek apparaat in keuken, meerdere keren per dag de leuning van de stoelen en tafels als ook de contactpunten van onder andere deuren schoonmaken met desinfectiemiddel. Ook klanten zijn hierin meegenomen (denk aan bijvoorbeeld de groep VG). Zo zijn er bijvoorbeeld pictogrammen ontwikkeld met handen wassen voor klanten die gebruik maken van pictogrammen. We willen deze picto's van het handen wassen blijven gebruiken.

In de revisie van het kwaliteitshandboek is de richtlijn Hygiene en Infectiepreventie aangepast aan de laatste richtlijnen van het RIVM en Zorg voor Beter.

**DE VERPLEEGKUNDIG SPECIALIST
HEEFT MEDICATIE SIX-STEPS
UITGEVOERD BIJ VIER KLANTEN.**

DAARDOOR IS ER MEDICATIE
AFGEBOUWD BIJ EEN BEWONER DIE
AL JARENLANG PSYCHOFARMACA
GEBRUIKTE.



Corona

Als kleine zorgaanbieder kwamen we pas later aan de beurt voor de corona-vaccinaties van de GGD op locatie. Daarom zijn we met de meest kwetsbare klanten naar de GGD gegaan.

Zodra het mogelijk was zijn overige bewoners op locatie gevaccineerd. Ook de booster is op locatie georganiseerd. Voor vaccinatie van medewerkers konden we aanhaken bij de mogelijkheden hiervoor voor zorgmedewerkers.

Bij klachten, vermoeden van besmetting of wanneer klanten of collega's in contact geweest waren met iemand die besmet was hebben we steeds zelf antigeen testen afgenomen. Verder hebben we de richtlijnen en quarantaine regels van het RIVM gevolgd.

Wet Zorg en Dwang

In 2021 is de implementatie van het werken met de WZD voortgezet. Er is een beleidsplan geschreven over het toepassen van de WZD binnen Crataegus.

Alle rollen zijn ingevuld, de functie van WZD-functionaris wordt vervuld door een huisarts en de externe deskundige door een verpleegkundig specialist.

Er zijn twee bewoners waarvoor de WZD van toepassing is, daarvoor is het stappenplan toegepast en de analyse is doorgestuurd naar de IGJ. Het zorgteam is geïnformeerd over de WZD en scholing is voorbereid voor 2022. In het landelijke zorgaanbiedersportaal is Crataegus aangemeld als locatie waar de WZD wordt toegepast.

4. LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT

Op de cover van het verslag stond al de quote van Aristoteles: 'Kwaliteit is geen daad, het is een gewoonte' Goede zorg begint bij een goede opleiding, en bij het ontwikkelen van de juiste gewoontes. Daarom besteden we daar volop aandacht aan. Praktijkgericht opleiden is daar een onderdeel van.

Ieder jaar wordt er een kwaliteitsplan gemaakt door de directeur en een collega met aandachtgebied kwaliteit. Het hele team wordt hierbij betrokken. In de verbeterparagraaf zetten wij acties uit. Het kwaliteitsplan bespreken we tijdens een werkoverleg en gaan daarbij diep in op de verbeterparagraaf. De doelen voor het volgende jaar maken we SMART en bespreken we met elkaar. Tijdens deze bespreking zorgen we ervoor dat de doelen onderverdeeld worden over medewerkers.

Het kwaliteitsplan is ook helemaal doorgelezen door de cliëntenraad, en zijn hebben hun mening hierover gegeven.

De doelen worden uitgewerkt door teamleden, zo wordt het kwaliteitsplan een plan van ons allemaal.

Acties

De jaarlijkse BHV-cursus kon doorgang vinden (in tegenstelling tot 2020). Er werd gewerkt met een TableTop oefening: in een spelvorm voeren BHV'ers scenario's uit en ontruimen het gebouw. Het doel van een TableTop oefening is het doorlopen van alle stappen tijdens een ontruiming. Deze aanpak is goed bevallen.

In 2018 is Crataegus extern getoetst op kwaliteit d.m.v. Prezo Care van Perspekt. In 2020 werd dit traject afgesloten. In 2021 is er veel aandacht geweest voor kwaliteit maar door de pandemie hebben we het extern toetsen één jaar vooruitgeschoven. In 2022 wordt dit verder opgepakt.

In 2021 zijn twee symposia bezocht door vier collega's; *'kleinschalig wonen'* en *'medicatieveiligheid'*.

In het kader van lerende netwerkpartners is er een samenwerking aangegaan met Pim Senior, een kleinschalige organisatie die zorg biedt aan 56 mensen met dementie. Er is maandelijks overleg om gezamenlijke onderwerpen te bespreken zodat we van elkaar kunnen leren. Crataegus realiseert zich terdege dat zij door de kleinschaligheid juist zeer nauw betrokken moet zijn bij netwerkpartners om zo optimaal mogelijke kwaliteit van zorg te kunnen bieden.

Voor stagiaires is er een beleidsplan gemaakt betreffende stageberoepsvorming. Hierin is opgenomen wat belangrijke criteria zijn om binnen de visie van Crataegus stage te lopen.

We hebben het kwaliteitshandboek bijgewerkt met nieuwe inzichten en voorschriften.

De nieuwe documenten die we ontwikkelden:

- Ergonomisch werken
- Checklist evaluatie zorgplan
- Reglement RVT
- Beleid voor stageberoepsvorming
- Beleidsplan leven in vrijheid

Documenten die uitgebreid aangepast zijn:

- Essentiële acties bij incidenten en calamiteiten
- Hygiëne richtlijnen en preventie infectieziekten
- Instroom en uitstroom medewerkers
- Wensen en behoeften passend bij het ouder worden

Onze ambitie om in 2021 een zorgschouw te houden bij bewoners en familie hebben we niet gehaald.

In 2022 gaan we bekijken in welke vorm we dit wel gaan afnemen. Dit gaan we in overleg met de cliëntenraad verder oppakken.



5. LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

Crataegus heeft een duale directiestructuur waarbij één bestuurder verantwoordelijk is voor de zorginhoudelijke taken en de andere bestuurder verantwoordelijk is voor de huisvesting en randvoorwaardelijke zaken.

Als maatschappelijk ondernemer heeft Crataegus oog voor de volgende aspecten:

- De klant blijft centraal staan, onder alle omstandigheden.
- Het doelmatig en verantwoord omgaan met maatschappelijk geld,
- Wetten, eisen en reglementen worden in volle omvang gerespecteerd.

Verantwoording wordt afgelegd met kwartaalverslagen door Raad van Bestuur aan de Raad van Toezicht. Dit doen we op basis van de toezichtvisie en het informatieprotocol dat is opgesteld door voorzitters van Raad van Bestuur en Raad van Toezicht. In 2021 is er een nieuw reglement RVT gemaakt waarin de kaders en afspraken duidelijk beschreven staan.

De Raad van Toezicht is in 2021 drie keer bijeengekomen. In het eerste overleg in het voorjaar zijn de jaarcijfers van het voorgaande jaar uitgebreid doorgenomen. Aan het eind van het jaar is het bestuur beoordeeld door de RVT. Hier is een zeer goede beoordeling uitgekomen.

De Raad van Bestuur zet zich in om de zorg en begeleiding zo optimaal mogelijk te geven. Hierbij wordt transparant en betrokken gehandeld richting de klant en medewerker. Het bestuur neemt haar taken serieus en volgt de Governancecode Zorg 2017.

De cliëntenraad is in 2021 drie keer bij elkaar gekomen. We wilden van vier keer per jaar terug naar twee keer, dit bleek toch te weinig. Vanaf 2022 komen we weer ieder kwartaal bijeen.

Uit de vragen die op ons afkomen signaleren wij dat er lokaal behoefte is aan een vorm van ondersteuning voor mensen zonder indicatie die past bij het “voorliggend veld” en aan het bieden van WLZ zorg thuis. Dit past bij de landelijke trend om mensen langer thuis te laten wonen. Crataegus wil inspelen op deze behoefte en trends voor zover dit past bij onze kleinschaligheid. Voor de verschillende vormen van zorg- en dienstverlening gelden diverse financieringen en hebben we te maken met het zorgkantoor en de gemeente. Er heeft een gesprek plaatsgevonden over dit ‘domein overstijgend werken’ met de inkoper van het zorgkantoor en de strategisch adviseur WMO van de gemeente. Deze plannen gaan we in 2022 verder uitwerken en uitvoeren.



6. PERSONEELSSAMENSTELLING

Het aantal medewerkers met een vast contract is 10,5 FTE. Samen met het aantal medewerkers met een flex- en extra uren contract, komen we op 15 FTE.

Samenstelling personeel op peildatum 31-12-2021

Verpleegkundigen	6, waarvan 2 niveau 5 en 4 niveau 4
Verzorgenden /medewerker zorg en welzijn / ambulant medewerker	8, waarvan 5 niveau 3 en 3 niveau 4 (zorg en welzijn)
Activiteitenbegeleiders	3 niveau 4
Slaapwacht	6, studenten, niveau 2, 3 en 4
Gastheer	1
Zorgondersteuners	4
Vrijwilligers	8
Stagiaires	2, Vpk niveau 4 en MZ niveau 4
Directie	2

Gekwalificeerd personeel vinden wij bij Crataegus het belangrijkst. Bij Crataegus wordt er binnen het team duidelijk gekeken naar de verschillende kwaliteiten van de medewerkers. En hier wordt ook op gestuurd. Tijdens jaargesprekken is hier aandacht voor en samen wordt er gekeken welke taken en rollen passend zijn. Niet iedereen hoeft alles te kunnen: elkaar aanvullen binnen een team is zeker zo belangrijk. Tijdens jaargesprekken wordt altijd stilgestaan bij opleidingswensen.

In 2021 heeft het team een workshop 'kleurenprofiel' gevolgd, waarin duidelijk werd welk kleurenprofiel ieder heeft en wat de balans van de kleuren is in het team. Iedere kleur staat voor bepaalde kwaliteiten. Het werd duidelijk dat de balans in het team nu beter is dan enkele jaren geleden. Toen waren de kleuren rood en oranje weinig aanwezig. Rood staat onder andere voor daadkracht en oranje voor resultaatgericht.

De directeur is dagelijks op de werkvloer en laagdrempelig te benaderen. Zij is zichtbaar voor de werknemers maar ook voor de klanten. Als de werkdruk soms tijdelijk wat toeneemt dan is zij ook degene die bijspringt om zo de werkdruk weer te verlagen. Op die manier kan er snel op- en afgeschaald worden.

**BIJ CRATAEGUS WORDT ER
BINNEN HET TEAM DUIDELIJK
GEKEKEN NAAR DE
VERSCHILLENDE KWALITEITEN
VAN DE MEDEWERKERS.**

**EN HIER WORDT OOK OP
GESTUURD.**

In 2021 is er 1 collega (verzorgende) met pensioen gegaan. En is er een nieuwe collega (verzorgende IG) aangenomen.

In het vierde kwartaal van 2021 is een extra verpleegkundige aangenomen als vervangend eindverantwoordelijke Zorg. Hiermee kunnen we de continuïteit beter waarborgen en de achterwachtfunctie makkelijker vormgeven.

In 2021 is er een stageplaats en opleidingsplaats voor de MBO-V opleiding gerealiseerd. In de praktijk merken we dat de stagiaires daarna graag willen blijven als oproepkracht. Dit is voor Crataegus een prettige ontwikkeling.

Het ziekteverzuim was in 2021 4,6%. We hadden te maken met twee langdurig zieken.

7. GEBRUIK VAN HULPBRONNEN, CONTEXT, OMGEVING

Administratieve organisatie

Crataegus werkt met het digitale cliëntdossier van Nedap ONS. Het systeem werkt snel, makkelijk en alle informatie is op één plek inzichtelijk. Er kunnen makkelijk rapportages worden in gezien ten behoeve van de overdracht. De kwaliteitsmonitor biedt snel inzage in de status en de op korte termijn uit te voeren acties ten behoeve van evaluaties. Ook vanuit privacy- en beveiligingsaspecten voldoet het systeem aan de eisen: medewerkers hebben een persoonlijke toegang met autorisaties op basis van hun functie of rol. Alle handelingen worden op naam van de medewerker, voorzien van datum en tijdstip, geregistreerd. In 2020 zijn we gestart met Multi Factor Authenticatie (MFA). Kort samengevat is MFA een authenticatie methode waarbij de onlinegebruiker twee stappen succesvol moet doorlopen om ergens toegang tot te krijgen.

Via ONS wordt er ook gewerkt met medicatieveiligheidssysteem Medimo. Via een rechtstreekse koppeling is daarin meteen te zien wie wat aftekent. Alle informatie rondom medicatie is digitaal inzichtelijk. Ook is dubbele controle mogelijk.

Onze zorgmedewerkers werken met smartphones waarbij er meteen telefonisch verbinding is tussen klant en werknemer, wanneer de klant alarmeert. Op die manier kan er snel geschakeld worden. Ook werkt het efficiënt omdat meteen ingeschat kan worden hoeveel spoed een alarmering heeft.



Als kleinschalige organisatie, waarbij alles om het ondersteunen van de klant gaat, is er soms ook zelf ondersteuning nodig. Zo worden er diensten afgenomen bij Decura, om ervoor te zorgen dat de (cliënt)administratie op orde is, daarnaast houdt Decura Crataegus op de hoogte van wet- en regelgeving voor zover nodig. In 2021 zijn er een aantal taken weer terug gehaald door onze plaatsvervangend eindverantwoordelijke Zorg. Die heeft de taken op zich genomen waardoor de lijnen weer wat korter zijn. Dit betreft zorgadministratie, de ziekmeldingen personeel en de aanmeldprocedure nieuw personeel.

Voor het veilig uitwisselen van informatie met partijen buiten Crataegus maken we gebruik van Ziver en Sillo.

E-health: Sensara

In 2020 is er op de smarttelefoons de app: SensaraCare geïnstalleerd. Dit is een app die door middel van de sensor- en locatiebepaling informatie genereert. Deze informatie maakt het mogelijk om zowel in de kamer als in het pand inzicht te krijgen in de situatie van de klant zodat persoonlijke zorg optimaal aangeboden kan worden.

Crataegus kan op de app bijvoorbeeld zien wanneer iemand op zijn kamer zit/ in bed ligt. Dit bespaart zorg en tijd omdat de klant niet altijd meteen zorg behoeft. SensaraCare stuurt meldingen wanneer iemand inactief is geweest, individueel in te stellen. Zo krijg je op tijd een melding wanneer een klant zou zijn gevallen, of een hele poos op het toilet blijft zitten bijvoorbeeld. Ook stuurt SensaraCare meldingen als de klant de kamer verlaat (wederom individueel in te stellen). Zo kan er beter op de wensen en behoeften van de klant geanticipeerd worden. In 2021 werd bij zes klanten Sensara ingezet. We zetten Sensara in binnen de kaders van de Wet Zorg en Dwang.

Hulpmiddelen

Met de inzet van incontinentiehulpmiddelen is er een verbeteringslag gemaakt. Waar we voorheen samenwerkten met meerdere organisaties is er nu voor gekozen om met één organisatie samen te werken en is het contact vooral via een digitaal account. Dit zorgt voor tijdswinst. Digitaal bestellen is snel, efficiënt en overzichtelijk. Twee collega's uit het team dragen zorg voor alle bestellingen.

Ketensamenwerking

Crataegus is lid van de BVKZ, branchevereniging voor kleine zorgaanbieders. En heeft hierdoor al verschillende informatieve bijeenkomsten bijgewoond.

In het kader van lerende netwerkpartners is er een samenwerking

aangegaan met Pim Senior, een kleinschalige organisatie die zorg biedt aan 56 mensen met dementie. Er is maandelijks overleg om gezamenlijke onderwerpen te bespreken zodat we van elkaar kunnen leren.

Er heeft een gesprek plaatsgevonden over het domein overstijgend werken met de inkoper van het zorgkantoor en de strategisch adviseur WMO van de gemeente. Deze plannen gaan we in 2022 verder uitwerken en uitvoeren.

Uitbouw serre

In 2021 is de algemene ruimte uitgebreid met de aanbouw van een serre. Er zijn daardoor meer mogelijkheden ontstaan bij de dagbesteding om in kleinere groepen te werken. Er is een kantoor bij gekomen waardoor er efficiënter gewerkt kan worden door collega's. Verder levert de serre veel licht op. Er is nu meer verbinding met 'buiten' en er zijn twee terrassen ontstaan. Een met meer zon en een met meer schaduw.

De keuzemogelijkheden zijn vergroot, zowel binnen als buiten, waardoor er meer afgestemd kan worden op de behoeftes van de klant. Het niet meer hoeven uitwijken naar een andere locatie wegens ruimtegebrek wordt als een groot goed ervaren.

De tuin rondom Crataegus staat in de betreffende seizoenen volop in bloei en er wordt veel gebruik van gemaakt. De tuinman zorgt dat alles er mooi bij staat, bewoners en medewerkers helpen een handje als er behoefte aan is.

8. GEBRUIK VAN INFORMATIE

Registreren vormt nooit een doel op zich. Bij Crataegus wordt zoveel mogelijk gericht geregistreerd. Ons doel is enkel belangrijke beleids- en stuurinformatie te destilleren.

Cliëntkeuze informatie

Zorgkaart Nederland is de website voor de zorgbranche waarin personen anoniem waarderingen kunnen geven voor de ervaren zorg van hen zelf of hun dierbare. Op deze website hebben 30 personen een waardering ingevuld met een gemiddelde score van 9.4.

Naast het schriftelijk, digitaal verkrijgen of bieden van informatie past het bij de visie van Crataegus om hierbij in te zetten op persoonlijk contact. Het geven van informatie aan (potentiële) klanten doen we bij voorkeur door de nieuwe client uit te nodigen en met hem/haar en de familie het gesprek aan te gaan. Verder is er over de aanpak en mogelijkheden bij Crataegus informatie te vinden op de website. De website van Crataegus zal in 2022 volledig vernieuwd worden.

Gebruik van clientervaringen

Het uitvragen van informatie aan bewoners is in 2021 gebeurt met vragenlijsten over voeding en vragenlijsten over dagbesteding. Maar ook veelal door de directie uitgevraagd bij koffiemomenten en bij gesprekken met bewoners en/of mantelzorgers.

Dit kwaliteitsverslag wordt openbaar gemaakt via onze website en de openbare database van Zorginstituut Nederland.

