



INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
INLEIDING	5
1 - Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
2 - Wonen en welzijn	8
• Wonen	8
• Mantelzorgers	8
• Visie op eten en drinken	8
• Zinnvolle dagbesteding	11
3 - Veiligheid	14
• Valgevaar	14
• Medicatieveiligheid	14
• Wondzorg	14
• Hygiëne en infectiepreventie	14
• Wet zorg en dwang	14
4 - Leren en werken aan kwaliteit	16
5 - Leiderschap, governance en management	18
6 - Personeelssamenstelling	21
7 - Gebruik van hulpbronnen	24
• Sensara	24
8 - Gebruik van informatie	26

VOORWOORD

Op 29 maart 2022 kregen wij onverwacht een bezoek van de inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Inspecteurs verzamelde die dag informatie door middel van observaties, een rondleiding, gesprekken met ons en onze klanten en via het inzien van documenten.

Dit is hét moment waarbij je je niet kunt verbergen. Het moment om je eerlijke verhaal te laten zien. Alles wordt opgetekend door de inspecteurs.

Het meest trots worden we dan van de gesprekken die de inspectie dan voert met klanten en het personeel (naast natuurlijk het feit dat vrijwel alle bevindingen ‘op groen’ werden gezet). Ons team vertelt in geuren en kleuren hoe we werken. Ze wijst de inspectie op de veiligheidsmaatregelen, de verbetercultuur. Klanten spreken openhartig en wanneer het de inspecteur duidelijk wordt dat er geen bepaalde tijd wordt gesteld dat client thuis moet zijn geeft de client als antwoord: “Dit is mijn huis, tuurlijk mag ik dat zelf bepalen!”.

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Crataegus over verslagjaar 2022. In dit verslag nemen we u mee in de ontwikkelingen en in wat wij leerden en verbeterde het afgelopen jaar. Het verslag is evenals voorgaande jaren geschreven aan de hand van de thema’s die het ‘Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg’ voorschrijft.

Kwaliteit is een werkwoord. Dit is ook de kern van het kwaliteitsplan voor 2023. De kwaliteitskaders geven structuur aan de gemeenschap bij Crataegus. Mantelzorger, klant, medewerker, vrijwilligers en bestuurder; zij kunnen het beste gedijen wanneer de kaders van de uitgevoerde kwaliteit onderwerp zijn van het gezamenlijke gesprek. Het gesprek waarin we steeds vernieuwen en verdiepen.

De zorg wordt geboden vanuit vijf kernwaarden: **Passie, Gastvrij, Laagdrempelig, Veilig en Deskundig**. We zullen ze hier verder uitschrijven.

Passie
We zijn gedreven om de zorg elke dag een beetje mooier te maken.

Veiligheid
We dragen bij aan veiligheid door zorgvuldig te handelen en iedereen de vrijheid te bieden om open te zijn.

Deskundig
De medewerkers zijn deskundig doordat ze met kennis en ervaring meedenken en samen zoeken naar oplossingen.

Laagdrempelig
De medewerkers zijn laagdrempelig omdat ze open staan voor contact.

Gastvrij
De medewerkers zijn gastvrij omdat ze aandacht hebben voor klanten, collega’s en bezoekers.

We wensen u veel leesplezier,

Desiree van Velthoven en Marinka van den Hazelkamp



INLEIDING

Ons doel is dat de klanten een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven ervaren. Het vertrekpunt bij goede zorg is de vraag hoe de klant het leven kan leven zoals hij dat wil. Belangrijke items daarbij zijn hoe de klant binnen zijn eigen mogelijkheden en beperkingen de dingen kan doen en hoe Crataegus daarbij kan ondersteunen. Passie, gastvrij, laagdrempelig, veilig en deskundig zijn daarbij onze kernwaarden.

Wij ondersteunen klanten waarbij de zorg uiteen kan lopen van lichamelijke tot geestelijke zorg en van volledige overname tot begeleiding op afstand. Men woont en leeft door elkaar en krijgt de zorg die men nodig heeft. Zorg die op- en afgeschaald wordt naar gelang de zorgvraag van de klant zich ontwikkelt. Professionele zorg die wij leveren, als zorg die geboden wordt in samenwerking met andere aanbieders. Hierdoor wordt optimale zorg als maatwerk geleverd met als uitgangspunt de zorgvraag van de klant en niet het aanbod van de zorgaanbieder.

De woonomgeving van Crataegus biedt binnen de geschetste context zoveel mogelijk een weerspiegeling van de maatschappij. Klanten huren zelfstandig en wonen in een van de 28 appartementen of studio's, waarbij men tussen burens woont die wel of geen zorg behoeven en die jonger of ouder zijn. Daarnaast is in de woonzorgvoorziening een innovatieve en duurzame bouwtechniek toegepast zodat wordt voorzien in de eigen energiebehoefte.

Bij Crataegus staat het continu leren en ontwikkelen van medewerkers en organisatie centraal. Op deze manier werken we tegelijk aan het continu verbeteren van kwaliteit van de zorgverlening. We stellen een kwaliteitsplan op. En maken zo de thema's van het Kwaliteitskader en de voortgang erop inzichtelijk. Achteraf verantwoorden wij het gevoerde beleid aan de hand van dit kwaliteitsverslag.

BIJ CRATAEGUS STAAT
HET CONTINU LEREN EN
ONTWIKKELEN VAN
MEDEWERKERS EN
ORGANISATIE CENTRAAL.

1 - PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

Op Zorgkaart Nederland hebben we in 2022 6 waarderingen ontvangen met een gemiddeld cijfer van 9,5

28 september 2022 - Geplaatst door de redactie

Onze zoon, hij heeft een verstandelijke beperking, woont nu 3 jaar bij Crataegus en heeft het daar prima naar zijn zin. Als ouders zijn wij erg blij en tevreden met alle...

9.7

[Lees meer](#)

22 september 2022 - Geplaatst door de redactie

Ik ben zeer tevreden over de samenwerking met Crataegus Woonzorg. Bij deze zorgaanbieder werken zichtbaar en voelbaar mensen met ruime ervaring in het...

8.7

[Lees meer](#)

2 september 2022 - Geplaatst door de redactie

Kleinschalige organisatie maakt verhoudingen overzichtelijk. Goede relatie met personeel.

9.2

[Lees meer](#)

1 juli 2022 - Geplaatst door de redactie

Persoonlijke zorg. Onmisbaar

10

[Lees meer](#)

6 juni 2022 - Geplaatst door de redactie

Zeer tevreden over de zorg van mijn moeder heeft het heel goed naar haar zin heel behulpzaam en vriendelijk personeel en goede zorg komen afspraken ook netjes ...

9.8

[Lees meer](#)

20 mei 2022 - Geplaatst door de redactie

Zeer tevreden. Ik voel me gewaardeerd , op mijn gemak, en hoe de zorg voor mijn man was en zeker naar het einde was zeer waardig, zorgzaam en kundig. Nu mij...

9.5

[Lees meer](#)

Wij hebben lange wachtlijsten met een zorgvraag voor ouderen. Om deze terug te dringen en de ouderen al zorg aan te bieden zijn we in januari zijn we op kleine schaal gestart met VPT in de wijk. We sluiten hierbij aan bij de maatschappelijke ontwikkeling om langer thuis te wonen. We zijn gestart met het ondersteunen van 3 klanten, dit is opgebouwd naar 4 klanten gedurende 2022.

In 2022 hebben we opnieuw gekeken naar ons zorgclassificatie systeem. We gebruiken momenteel Omaha en hebben onderzoek gedaan de inzet van Mikzo, als systeem. In 2022 bleek een overstap niet haalbaar, in 2023 wordt Mikzo gekoppeld aan Nedap zullen gaan beoordelen of we in 2023 de overstap gaan maken. De beoogde voordelen zijn dat we een beter totaalbeeld krijgen tov een huidige focus op de beperkingen. En er valt overbodige administratie weg. Wij vinden dat Mikzo hiermee beter aansluit bij de klantbenadering van Crataegus.

We hebben met succes een bekkenbodemtherapeute ingezet bij enkele bewoners om de klachten bij incontinentie te verminderen.

Ook wordt incontinentiemateriaal voortaan besteld via een online bestelsysteem door twee vaste collega's. Hiermee hebben we dit proces gestroomlijnd.

Voor onze ambulante zorg hebben we een stopzettingsprocedure opgestart voor 2 klanten. Deze klanten vielen niet meer binnen de insluitingscriteria en ook na onderzoek bij andere partijen (waaronder MASS, CCE) hebben we geconcludeerd dat wij niet langer de begeleiding konden bieden die passend was bij de zorgvraag.

Sinds 2018 is het niet meer nodig om een zorgplan te laten ondertekenen. Wij deden dat nog wel maar zijn hier nu mee gestopt in 2022. Uiteraard stellen we het zorgplan bij wanneer nodig. Minimaal 2 keer per jaar bespreken we dit met client en/of naasten.



WONEN EN WELZIJN

Wonen

Bij Crataegus wonen de klanten geheel zelfstandig in een appartement of studio en kunnen zij gebruik maken van de algemene ruimtes op de begane grond.

De balans tussen de verschillende doelgroepen en zorgvragen vinden wij belangrijk bij Crataegus. Bij het vrijkomen van een appartement zal iedere keer zorgvuldig gekeken worden naar deze balans. Wij luisteren hierbij naar de behoeften van de klanten en medewerkers.

Voor het wonen bij Crataegus hebben we een enorme wachtlijst voor alle doelgroepen en in 2022 heeft geen enkele doorstroom plaats gevonden.

We zijn actief in de buurt. Er heeft in 2022 een feestweek plaatsgevonden voor de jongeren. We deden mee met de kindercaravansoptocht en met burendag. Voor ouderen was er de feestmiddag bij het midzomernachtfeest. Ook sloten we aan bij de activiteiten rondom het jubileum van de voetbalclub, zowel voor ouderen als voor mensen met een verstandelijke beperking.

We hebben een VR bril aangeschaft waarop de module VRelax te beleven is: door beelden ervaart

de kijker zich op een rustgevend plaats. Daardoor kan de client ontspannen of virtueel naar een plek toe gaan die fysiek niet meer te bereiken is.

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.

In 2022 hebben we op 10 november (mantelzorgdag) alle mantelzorgers uitgenodigd voor een gezellige en inspirerende middag. De opkomst was groot. Zo'n 25 personen en de vrijwilligers van de "natuurkoffer" hadden een leuke activiteit bedacht. Met stellingen werden verschillende onderwerpen ter discussie gesteld en hier volgden mooie en steunende gesprekken uit. Uit die middag is naar voren gekomen dat er behoefte is aan de functie van mantelzorgondersteuner. Inmiddels hebben Ineke en Ilse deze functie ingevuld binnen Crataegus.

Visie op eten en drinken

Bij Crataegus is eten en drinken een integraal onderdeel van de zorg. Eten en drinken dragen in belangrijke mate bij aan de kwaliteit van leven. We hebben daarbij aandacht voor de kwaliteit en

presentatie van de maaltijden, de participatie, de zelfredzaamheid en eigen keuze van de klant. Uit onderzoek blijkt dat investeren in eten en drinken binnen zorgorganisaties loont. Het heeft positieve effecten op gezondheidswinst, het welbevinden en de zorgkosten. 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 kijken dan naar een oplossing. Ook houden we aandacht voor de gezondheid van onze klanten. Met de voedselbereiding zorgen we voor voeding die voldoende voedingsstoffen bevat maar niet te veel calorieën. Hierdoor verminderen we het risico van gewichtstoename onder de klanten. Daarnaast heeft het team aandacht voor klanten die weinig eetlust hebben en te veel gewicht verliezen.

Vanaf december 2021 wordt er dagelijks vers gekookt door een kok. We werken met twee verschillende koks. Zij kennen de bewonersgroep inmiddels goed en kunnen dus ook goed anticiperen op voorkeuren van smaak en hoeveelheden. Eind 2022 is er een evaluatie met de koks en bewoners gehouden over het eten. Er is besloten dat we in 2023 van drie

gangen naar twee gangen gaan. De ene dag verse soep en een hoofdgerecht, de andere dag een hoofdgerecht en een dessert. Op zondag blijft het een drie gangenmenu.

DE ENE DAG VERSE SOEP
EN EEN HOOFDGERECHT,
DE ANDERE DAG EEN
HOOFDGERECHT EN EEN
DESSERT.





Zinvolle dagbesteding

De plannen om dagbesteding voor het voorliggend veld te organiseren hebben we niet doorgezet. Dit omdat de vraag naar dagbesteding onder WMO-klanten en onder bewoners met een WLZ-indicatie is toegenomen en de groepen daarmee vol zaten.

Er is opnieuw naar invulling van het programma en het rooster gekeken. Voor de ochtenden leverden we een vooraf vastgelegd programma, in de middag konden klanten zelf aangeven wat voor activiteit ze met elkaar of individueel wilden doen. We hebben de eerste 6 maanden van 2022 geprobeerd om klanten te stimuleren zelf met een activiteit te komen. Dit vonden veel klanten toch moeilijk. Daarom wordt er de ruimte gegeven aan individuele activiteiten maar blijven we een gezamenlijk programma aanbieden.

In de zomerperiode is een aangepast programma georganiseerd door elke weekactiviteiten uit een ander land aan te bieden (Jeu de boule – Franrijk; Kubbs- Zweden etc etc).

We hebben vanaf de tweede helft van 2022 een maandelijkse uitwisseling met het kinderdagverblijf in het dorp. Ook hebben we vele activiteiten buitenhuis gehad, een pub quiz, een picknick in het bos etc etc.

ER IS OPNIEUW
NAAR INVULLING VAN
HET PROGRAMMA EN
HET ROOSTER GEKEKEN.

VEILIGHEID

Veilig(heid) en deskundig zijn niet voor niets onderdeel van onze kernwaarden.

Om de veiligheid en deskundig te bewaken hechten wij er veel belang aan dat we leren van incidenten. Het laagdrempelig melden van incidenten, calamiteiten, fouten of bijna fouten hebben we daarom zoveel mogelijk ingebed in onze werkwijze middels MIC-meldingen (Meldingen Incidenten Klanten).

Collega's van de MIC-commissie inventariseren deze meldingen. De meldingen worden besproken in onze teamoverleggen. We passen processen aan waar nodig. Dit doen we met de verantwoordelijke collega's (met bijvoorbeeld aandachtsgebied ergonomie, incontinentie, medicatie).

Ook wordt in de MIC-commissie gekeken naar trends en risico's. Daarop kunnen aanpassingen gedaan worden.

In 2021 hebben we een nieuwe richtlijn geïntroduceerd. Bij die nieuwe richtlijn worden de volgende vragen vooraf gesteld: is het een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis?

Heeft de gebeurtenis betrekking op de kwaliteit van zorg? Heeft de gebeurtenis geleid (of had deze kunnen leiden) tot schade bij klant of medewerker? Wanneer 1 van deze drie vragen met nee geantwoord wordt dan maken we er geen MIC-melding van maar kan het regulier gerapporteerd worden zodat iedereen wel op de hoogte is.

De nieuwe richtlijn resulteerde in een afname van MIC meldingen, niet in een afname van meldingen van incidenten of calamiteiten waarop risico-signalering of verbetering van toepassing is.

In 2022 is een van de drie commissieleden vervangen door een andere collega uit het zorgteam.

Desiree sluit, als preventiemedewerker, een keer per jaar aan bij het overleg.

In totaal zijn er 21 meldingen geregistreerd in 2022.

Uit de geanalyseerde meldingen zijn de volgende zaken opgevallen:

- Er zijn opvallend minder meldingen gedaan. Van 56 meldingen in 2021 naar 21 meldingen in 2022.
- Alle collega's melden.
- Er is drie keer een arts geraadpleegd. Tweemaal omdat er sprake was van een zeer hoge bloeddruk en eenmaal omdat er verkeerde medicatie is gegeven.
- Wat betreft de risico-inventarisatie matrix is er 2 keer gescoord op laag en 19 keer op zeer laag.
- Er is niet 1 keer aangegeven dat er contact gewenst was met een commissielid. Dit heeft alles te maken met het feit dat de incidenten gerapporteerd worden en de directeur en overige commissieleden de rapportages lezen en dus al meteen op de hoogte zijn waardoor er op de werkvloer direct contact is.
- Het formulier moet op een paar punten aangepast worden, omdat er teveel overbodige vragen in staan.

Crataegus is gegroeid naar een vast personeelsbestand van meer dan 25 FTE. Hierbij is een preventiemedewerker nodig. In 2022 heeft de plaatsvervangend eindverantwoordelijk een training gevolgd en deze rol opgenomen.

Ook is een RI&E afgenomen. Acties die hierop zijn ingezet zijn onder andere dat er een aantal protocollen van het KHB zijn gereviseerd op basis van de RI&E. Er is ook een start gemaakt met updaten van het ontruimingsplan

Verder heeft de preventiemedewerker overleg gehad met diverse commissies, de AVG en zijn de bevindingen teruggekoppeld aan de directie.

Schoonmaakmiddelen die gevaarlijks stoffen bevatten zijn, waar mogelijk, vervangen. Was vervanging niet mogelijk dan zijn ze anders (veiliger) opgeslagen. Van gevaarlijke stoffen zijn werkinstructiekaarten beschikbaar.



Valgevaar

Ook in 2022 heeft 1 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. Hier is iedere keer veel animo voor binnen onze doelgroep.

Door een student is een stappenplan “langer veilig thuis” ontwikkeld dat gebruikt wordt bij klanten waar we VPT thuis leveren. Vanuit dit stappenplan keken ook ergo- en fysiotherapeut mee naar risico's en werd afgewogen of een risico verminderd moest worden ofwel geaccepteerd werd.

Medicatieveiligheid

In 2021 is alles rondom medicatie weggelegd bij 2 medewerkers die daarvoor verantwoordelijk zijn. Daarmee reduceren we de kans op fouten.

De aandachtspunten uit het inspectierapport zijn in dezelfde week in orde gemaakt.

Een medicatiereview heeft plaatsgevonden in samenwerking met huisarts en apotheek. Een aantal collega's hebben de e-learning van Medimo gevolgd.

Wondzorg

In 2022 is er meerdere malen samengewerkt met wondexpertisecentrum Oosterhout. Op het moment dat de expertise niet binnen het team aanwezig is wordt er direct contact gezocht met deze organisatie zodat er snel en deskundig behandeld kan worden.

Hygiëne en infectiepreventie

Er is een schema voor schoonmaaktaken opgesteld door collega's met hulp van de preventiemedewerker (onder meer op basis van de RI&E). Het schema bevat een aftekenlijst voor taken die periodiek uitgevoerd worden.

De hygiëne commissie wordt gevormd door de preventiemedewerker en een verpleegkundige. Tijdens de werkoverleggen is een meerdere malen aandacht besteed aan hygiëne en infectiepreventie. Er zijn geen besmettelijke infecties geweest het afgelopen jaar.

Voedselveiligheid heeft dit jaar aandacht gekregen: zorgondersteuners zijn bijgepraat over de HACCP.

In december is een interne audit voedselveiligheid afgenomen. Daaruit bleek dat de voedselveiligheid in

orde is. De aandachtspunten die hieruit kwamen zijn opgepakt (HACCP beter vastleggen, gebruik van handschoenen hebben we deels vervangen voor handen wassen). Ook is met iedereen, waaronder de koks, besproken dat we elkaar aanspreken en scherp houden op de hygiëne afspraken.

Wet Zorg en Dwang

In 2022 is bij een klant de maatregel volgens de wet zorg en dwang afgebouwd. Bij een andere klant is een afbouwschema besproken maar was afbouwen (nog) niet mogelijk. Gegevens van de WZD maatregelen zijn binnen de juiste termijnen verstuurd naar de IGJ.

Met Pim senior en stichting Pim is drie keer overleg geweest om ervaringen en kennis uit te wisselen over het uitvoeren van de Wet Zorg en Dwang.



LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT

Een professionele organisatie is een lerende organisatie. Goede zorg begint bij een goede opleiding. Daarom besteden we volop aandacht aan opleidingen. Praktijkgericht opleiden is daar een onderdeel van.

In 2022 hebben we ingezet op kennisverbreding en oprispen van kennis op diverse gebieden. Er is scholing geweest die aansloot bij de zorgvraag van dat moment, bij de actuele thema's, en bij teamontwikkeling en scholing die bijdroeg aan persoonlijke ontwikkelingsvragen van medewerkers.

Zorgmedewerkers hebben de volgende e-learning's gevolgd:

- Wet Zorg en Dwang
- Zuurstof toedienen en uitzuigen
- Ouderen motiveren voor valpreventie
- Werken met tilliften
- Medicatie toedienen met Medimo

Zorgondersteuners de volgende e-learning's gevolgd:

- Medicatie

Collega's uit het zorg- en ambulante team hebben voor individuele ontwikkeling en bijscholing diverse trainingen en bijeenkomsten gevolgd:

- objectief oordelen en feedback,
- congres psychiatrie in de thuiszorg
- werkconferentie continentiezorg
- preventie medewerker,
- Theaterbijeenkomst Teun Toebes
- Theaterbijeenkomst; Je kunt me gerust een geheim vertellen
- Een collega uit het ambulante team heeft een stage van drie maanden gedaan op een gesloten afdeling voor senioren bij GGZ Breburg.

De nieuwe kennis die de collega's hebben opgedaan tijdens diverse trainingen en bijeenkomsten zijn uitgewisseld tijdens een Inspiratiemiddag. Op deze manier blijft de kennis niet alleen bij de collega's die een opleiding of bijeenkomst volgden maar wordt de kennis verspreid.



De kennis die we op doen wordt waar mogelijk ook toegepast. Een voorbeeld daarvan is een vernieuwde werkwijze rondom bestellen- en gebruik van incontinentiemateriaal. De training objectief oordelen en feedback krijgt in 2023 een vervolg voor het hele team.

In de zomer hebben er twee sessies teamreflectie plaatsgevonden waaraan alle vaste teamleden hebben deelgenomen. Deze methodiek is in de regio west- en midden Brabant als onderdeel van de transitietafel ontwikkeld. In een open sfeer heeft het team gesproken over hoe ze elkaar steunen en inzicht gegeven in privé situaties van elkaar. Hierdoor is er meer begrip ontstaan voor keuzes die teamgenoten maken. Onderdeel van de teamreflectie was het onderling aangaan van buddygroepen. Sommige teamleden hebben hier veel steun van. Ook zien we dat er behoefte is aan intervisie. Dit wordt in 2023 verder opgepakt.

Crataegus is in 2022 aangesloten bij het Home-team in Dorst. Hier komen meerdere disciplines samen zoals fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtiste, wijkverpleegkundige en PimSenior. Een keer

per maand komen we samen om discipline overstijgende casuïstiek te bespreken.

Ieder jaar wordt er een kwaliteitsplan opgesteld door de directeur in samenwerking met een collega met het aandachtgebied kwaliteit. Het hele team wordt hierbij betrokken. In de verbeterparagraaf zetten wij acties uit. Het kwaliteitsplan en de verbeterparagraaf bespreken we tijdens een werkoverleg. De doelen voor het volgende jaar maken we SMART en bespreken we met elkaar. Tijdens deze bespreking zorgen we ervoor dat acties verdeeld worden over medewerkers en men verantwoordelijkheid krijgt voor de gestelde doelen.

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.

In 2022 zijn er nieuwe documenten ontwikkeld en documenten gereviseerd voor het kwaliteits-handboek.

De documenten die ontwikkeld zijn:

- Omgaan met social media
- RI&E richtlijnen
- Taakomschrijving preventiemedewerker

Gereviseerd:

- Inwerken nieuwe medewerker
- Verzuimbeleid
- Zwangerschap en werk

Desiree neemt namens Crataegus deel aan de transitietafel (6 keer per jaar). Deze is in 2022 eenmaal georganiseerd bij Crataegus op locatie.

De principes van Community Care zijn verder onderzocht. In 2022 is nog niet actief deelgenomen aan een van de actielijnen.

We zoeken actief consultatie of praktische ondersteuning bij complexe vragen of verpleeg-technische handelingen die niet vaak voorkomen. In dat kader hadden we contact met:

- Wijkverpleegkundige van Groot-Brabant
- MASS-team van GGZ Breburg
- Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE)
- Veiligheidsteam Amaran

LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

Crataegus heeft een duale directiestructuur waarbij één bestuurder verantwoordelijk is voor de zorg-inhoudelijke taken. De andere bestuurder is verantwoordelijk voor huisvesting en randvoorwaardelijke zaken.

Als maatschappelijk ondernemer heeft Crataegus oog voor de volgende aspecten:

- De klant staat centraal, onder alle omstandigheden
- We gaan rechtmatig en doelmatig om met maatschappelijk geld
- Wetten, eisen en reglementen worden in volle omvang gerespecteerd.

Wij leggen verantwoording af met kwartaalverslagen door de Raad van Bestuur aan de Raad van Toezicht aan de hand van de kaders: 'toezicht visie' en het 'informatieprotocol' die zijn opgesteld door de voorzitters van Raad van Bestuur en Raad van Toezicht.

In 2022 is er een nieuw lid toegetreden bij de Raad van Toezicht: Frans Jonckheyd. De Raad van Toezicht is in 2022 twee keer samen gekomen.

Onze cliëntenraad is veranderd van samenstelling. Er is een nieuw lid bijgekomen (een jongere), er is een lid weg gegaan. De cliëntenraad bestaat uit 6 leden.

De Raad van Bestuur zet zich in voor een optimale de zorg en begeleiding. Hierbij wordt transparant en betrokken gehandeld richting de klant en medewerker. Het bestuur opereert volgens de Governancecode Zorg 2017.

Wij realiseren ons terdege dat wij door de kleinschaligheid juist zeer nauw betrokken moeten zijn bij netwerkpartners om zo optimaal mogelijke kwaliteit van zorg te kunnen bieden. Dit is ook onze kracht.

ONZE CLIËNTENRAAD
IS VERANDERD VAN SAMEN-
STELLING. ER IS EEN JONGER
LID BIJGEKOMEN EN ER IS
EEN LID WEGGEGAAN.





PERSONEELSSAMENSTELLING

We hebben inmiddels een wachtlijst voor personeel wat uitzonderlijk te noemen is in deze tijd.

Een collega heeft Crataegus aangemeld voor de HR zorgaward van FWG progressional people. In de aanmelding is uitgelicht de medewerkers de steun en aandacht ervaren van de leidinggevenden. We hebben een case aangeboden over het werken met jonge zorgondersteuners en de manier waarop we die weten te binden binnen het team. Crataegus heeft de HR zorgaward niet gewonnen. Wel zijn we gevraagd om de ingezonden case toe te lichten in een stand op het inspiratieplein op het jaarlijks congres ‘Dag van het Werkplezier in de Zorg’.

WE HEBBEN EEN
WACHTLIJST VOOR PERSONEEL
WAT UITZONDERLIJK TE
NOEMEN IS IN DEZE TIJD.

Samenstelling personeel op peildatum 31-12-2021

Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers

Verzorgende IG/MMZ	4 personen	(3,1 FTE)
Verzorgende IG	3 personen	(2,6 FTE)
MZ niveau 4	2 personen	(ongeveer 0,5 FTE)
Verpleegkundige 4	4 personen	(2,3 FTE)
Verpleegkundige 5	2 personen	(0,7 FTE)*
Welzijnswerker/activiteitenbegeleider	3 personen	(2 FTE)
Huishoudelijke hulp	3 personen	(1,3 FTE)
Flexibele schil/slaapwacht	6 personen	(1,3 FTE)*
Chauffeur	1 persoon	(0,5 fte)
Boekhouding	1 persoon	(0,25 fte)
Zorgondersteuners (scholieren)	5 personen	(0,9 FTE)
Vrijwilligers	10 personen	
Directie	2 personen	(2,0 fte) **

* de flexibele schil/slaapwacht bestaat uit studenten verpleegkunde, veiligheidskunde en toegepaste psychologie
**1 directielid is tevens als 1 persoon bij verpleegkundige 5 genoteerd (0 fte)

Bij Crataegus wordt er binnen het team altijd gekeken naar de individuele kwaliteiten van de medewerkers. Tijdens jaargesprekken wordt dit continue geëvalueerd 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 iedere keer weer stilgestaan bij opleidingswensen.

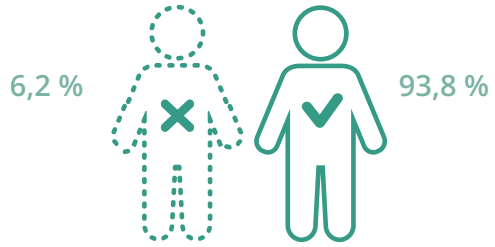
De directeur is dagelijks op de werkvloer en dus laagdrempelig te benaderen. Zij is zichtbaar voor de werknemers maar ook voor de klanten. Als de werkdruk soms tijdelijk wat toeneemt dan is zij ook degene die bijspringt om zo de werkdruk weer te verlagen. Op die manier kan er snel op- en afgeschaald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

Stagiaires blijven na hun stage vaak werken als zorgondersteuner. En zorgondersteuners stromen door naar zorgteam.

Het ziekteverzuim in 2022 was: 6,2%. Dit is in feite volledig op het conto te schrijven van een langdurig zieke. We volgen hierbij de richtlijnen vanuit de wet

poortwachter. Daarnaast is er begin 2022 nog COVID gerelateerde uitval geweest.

Mede door de betrokkenheid en inzet van iedereen bij Crataegus hebben we een prachtig inspectie-rapport mogen ontvangen. Wij hebben in 2022 een extra bonus aan alle medewerkers kunnen uitkeren als dank voor de inzet en hun betrokkenheid.



STAGIAIRES BLIJVEN
NA HUN STAGE VAAK
WERKEN ALS
ZORGONDERSTEUNER.



GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

Crataegus werkt met het digitale cliëntdossier van Nedap ONS. Het systeem werkt snel, makkelijk en alle informatie is op 1 plek inzichtelijk. Rapportages kunnen eenvoudig worden ingezien voor de overdracht onderling. De kwaliteitsmonitor biedt snel inzage in de status en de op korte termijn uit te voeren acties als gevolg van tussentijdse evaluaties. Het systeem voldoet aan de eisen met betrekking tot privacy- en beveiliging: medewerkers hebben een persoonlijke toegang met autorisaties op basis van hun functie en/of rol. Alle handelingen worden op naam van de medewerker, voorzien van datum en tijdstip, geregistreerd. We maken gebruik van multi factor authenticatie (MFA). Dit is een authenticatie methode waarbij de gebruiker twee stappen succesvol moet doorlopen om toegang te krijgen tot het systeem.

Via ONS wordt er ook gewerkt met medicatie-veiligheidssysteem Medimo. De systemen zijn gekoppeld waardoor meteen te zien is wie de medicatie 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 als de klant alarmeert. Op die manier kan er snel geschakeld worden. Het werkt efficiënt omdat meteen ingeschat kan worden hoeveel spoed een alarmering heeft.

Onder (familieleden van) onze klanten hebben we het gebruik van Caren gestimuleerd. Hiermee kunnen zij meelesen in het dossier en met ons communiceren over zorg gerelateerde zaken.

Sensara

In 2020 is er een SensaraCare systeem uitgerold. In de kamers zijn sensoren geplaatst en medewerkers hebben een app op de smartphones de app. Deze app werkt op basis van sensor- en locatiebepaling. De data die wordt verzameld maakt het mogelijk om inzicht te krijgen in de situatie van de klant zodat persoonlijke zorg optimaal aangeboden kan worden. De gegenereerde data is zichtbaar in de SensaraCare app op de tablet en smartphone. Via de app, hebben we altijd inzicht in de situatie van de klanten.

Crataegus kan op de app zien wanneer iemand op zijn kamer zit/ in bed ligt. Dit helpt ons om de zorgverlening beter te kunnen plannen.

Extra controles (ligt iemand al op bed?) zijn overbodig geworden met het gebruik van SansaraCare.

SensaraCare stuurt meldingen gebaseerd op klantgedrag en vooringestelde profielen. Zo krijg je op tijd een melding wanneer een klant mogelijk gevallen is. Of wanneer een klant een lange tijd op het toilet blijft zitten.

Ook ontvangen we meldingen, afhankelijk van het ingestelde klantprofiel, wanneer de klant de kamer verlaat. Zo kunnen we beter op de wensen en behoeften van de klant inspelen. Bijvoorbeeld wanneer een klant op zoek is naar begeleiding en de medewerkers van Crataegus de klant kunnen geruststellen. In 2022 werd bij 8 klanten Sensara ingezet. Daarbij zijn de stappen doorlopen die noodzakelijk zijn in het kader van de Wet Zorg en Dwang.

Om actiever aan de slag te gaan met zorgtechnologie hebben we een stageopdracht uitgezet. Resultaat van het onderzoek was dat we Sensara in zijn gaan zetten bij VPT klanten in de wijk en aanpassingen hebben gedaan in het Stappenplan “langer veilig thuis”.

Wat betreft de organisatie van incontinentie-hulpmiddelen is er een verbeterslag gemaakt. Waar we eerder samenwerkten met meerdere organisaties is er nu voor gekozen om vooral met één organisatie samen te werken. Het contact is vooral digitaal via een speciaal account. Dit zorgt ervoor dat er niet veel tijd wordt verspild aan telefonische wachttijden, zoals voorheen. Digitaal bestellen is snel, efficiënt en overzichtelijk. Twee collega's uit het team dragen zorg voor alle bestellingen.

Decura hebben we als dienstverlener ingehuurd om ervoor te zorgen dat de (cliënt)administratie op orde is. Daarnaast houdt Decura Crataegus op de hoogte van wet- en regelgeving voor zover dat nodig is.

Crataegus is lid van de BVKZ, branchevereniging voor kleine zorgaanbieders.



GEBRUIK VAN INFORMATIE

Bij Crataegus willen we zoveel mogelijk effectief de (klant)informatie registreren. Het doel is om hier nuttige beleids- en stuurinformatie uit te destilleren. Registreren vormt nooit een doel op zich.

Zorgkaart Nederland is de website voor de zorgbranche waarin personen anoniem een waardering kunnen geven over de zorg zoals zij die hebben ervaren. Op deze website hebben in 2022 30 personen een waardering ingevuld met een gemiddelde score van 9.4.

Naast het schriftelijk en 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. In 2023 hebben we de brochure “wonen bij Crataegus”, die via de website is te downloaden, compleet vernieuwd.

Voor het veilig uitwisselen van informatie maken we gebruik van:

- Zilver
- Sillo

Het kwaliteitsverslag wordt openbaar gemaakt via onze website. Het IGJ rapport is gepubliceerd op onze website.

In 2022 hebben we een nieuwe website laten ontwikkelen door BMBW. Deze website straalt veel meer uit waar we voor staan en wie we zijn. De sitestructuur en informatie voor onze klanten is verbeterd.

We delen informatie over onze activiteiten op de social media kanalen: LinkedIn, Facebook en Instagram. We gebruiken deze kanalen ook om te netwerken met andere organisaties en om regionale activiteiten te delen.

Als lid van de Branchevereniging Kleinschalige Zorg (BVKZ) werken we mee aan een onderzoek naar de werking van kleinschalige zorgorganisaties. Daarvoor zijn vragenlijsten uitgezet onder medewerkers en bewoners. De resultaten van het onderzoek worden verwacht in 2023.

HET KWALITEITSVERSLAG
WORDT OPENBAAR GEMAAKT
VIA ONZE WEBSITE.







CRATAEGUS-WOONZORG.NL