



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
• Zinvolle dagbesteding	11
3 - Veiligheid	12
• Valgevaar	13
• Medicatieveiligheid	13
• Wondzorg	13
• 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

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Crataegus over 2023. We nemen u mee in de ontwikkelingen en in wat wij hebben geleerd en aan verbetering hebben doorgevoerd in het afgelopen jaar. Het verslag is evenals voorgaande jaren geschreven aan de hand van de thema’s die het ‘Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg’ voorschrijft.

Afgelopen jaar hebben we een zorgschouw georganiseerd met het gehele team, een moment van teamreflectie. Aan de hand van onze kernwaarden zijn we met elkaar in gesprek gegaan. Het team heeft zo weer de verbinding gemaakt met onze kern. Waarom wij Crataegus Woonzorg zijn. Het valt op hoe iedereen elkaar hoge scores geeft op Laagdrempelig zijn. Bij Gasturij worden er gouden en zilveren medailles uitgereikt aan elkaar. Deskundig scoort tussen de 8 en de 10! De zelfreflectie levert meer op dan complimenten. Het team komt direct met nieuwe ideeën en verbetervoorstellen om de kernwaarden nog meer te beleven en uit te diepen. De Crateagus-manier is een uniek samenspel tussen alle collega’s. Het verbindt ons en maakt de zorg elke dag een stukje mooier.

*De zorg wordt geboden vanuit vijf kernwaarden:
Passie, Gasturij, Laagdrempelig, Veilig en Deskundig.*

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.

Veel leesplezier!

Desiree van Velthoven en Marinka van den Hazelkamp



INLEIDING

Johan is een energieke man van 75, altijd bezig in zijn tuin en bekend in de buurt om zijn prachtige rozen. De laatste tijd merkt hij dat zijn energie afneemt en dat het onderhouden van zijn tuin een grotere uitdaging wordt. Johan is vastbesloten om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven. Hij past zijn routine aan en verdeelt het werk over meerdere dagen. Dit werkt een tijdje goed.

Na een paar maanden begint Johan meer moeite te krijgen met het zwaardere werk, zoals het snoeien van de hogere struiken. Hij heeft een hechte band met zijn dochter, Lisa, die elke zaterdag langs komt. Lisa helpt Johan met de zwaardere taken, en samen genieten ze van de tijd in de tuin. Johan voelt zich gesteund en hoeft geen professionele hulp in te schakelen.

Op een dag stelt zijn buurvrouw, mevrouw De Vries, voor om deel te nemen aan de buurtgroep die eens per maand samenkomt om elkaar te helpen met klusjes. Johan vindt het in het begin moeilijk om hulp van vreemden te accepteren, maar de informele zorg vanuit de buurt blijkt een grote hulp. De buurkinderen helpen met het grasmaaien en de jonge ouders met de zwaardere tuinwerkzaamheden. Johan voelt zich onderdeel van een hechte gemeenschap.

Toch merkt hij na verloop van tijd dat zelfs met de hulp van Lisa en de buurtgroep sommige taken te zwaar worden. Zijn dochter suggereert dat ze ondersteunende technologie kunnen proberen. Samen installeren ze een automatisch bewateringssysteem voor de tuin en een robotgrasmaaier. Hierdoor hoeft Johan minder fysiek werk te doen en kan hij nog steeds genieten van zijn mooie tuin.

Uiteindelijk komt er een moment dat Johan steeds minder mobiel wordt. Lisa en de buurtgroep blijven hun best doen, maar het is duidelijk dat professionele hulp onvermijdelijk is. De wijkverpleegkundige kwam langs voor de nodige medische zorg en fysiotherapie.

Dankzij deze manier van zorgverlening, waarbij eerst zoveel mogelijk zelf gedaan wordt, gevolgd door mantelzorg, informele zorg, zorgtechnologie en uiteindelijk professionele zorg, kan Johan langer zelfstandig en gelukkig thuis blijven.

Johan keek met tevredenheid naar zijn tuin, die nog steeds in volle bloei stond. Hij voelde zich omringd door liefde en steun van zijn familie, burens en de professionele zorgverleners. Hij vindt dat hij, ondanks zijn beperkingen, het beste uit zijn leven haalt.

Dit verhaal illustreert ook onze aanpak. Zo veel mogelijk zelfstandig of met hulp van anderen en een stukje informele zorg: je onderdeel voelen van een community. Technologie biedt ons zorgteam vervolgens steeds meer ondersteuning en zo houden we de tijd over voor de professionele zorg waar nodig.

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 nodig is. Zorg die op- en afgeschaald wordt naar gelang de zorgvraag van de klant zich ontwikkelt. 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 25 appartementen of 4 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.

PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

Kwaliteit en veiligheid

We roepen niet meer actief op om waarderingen te geven op de site van Zorgkaart Nederland. Desondanks hebben we in 2023 tien klantwaarderingen ontvangen met een gemiddeld cijfer 9.

Wij hebben lange wachtlijsten met een zorgvraag voor ouderen. Om deze terug te dringen en ouderen eerder zorg aan te bieden zijn we in januari 2023 op kleine schaal gestart met VPT in de wijk. We sluiten hierbij aan bij de maatschappelijke ontwikkeling om langer thuis te wonen. We hebben 5 klanten ondersteund gedurende 2023. We hebben de zorg binnen VPT uitgebreid en hebben met verschillende organisaties onderaannemerschap georganiseerd. Zo maken we voor meer mensen langer thuiswonen mogelijk.

We hebben de Sprint oogdruppelen actief opgepakt. Hiervoor kwamen drie bewoners in aanmerking. Bij één bewoner is het gelukt om zelf te gaan druppelen.

Daarnaast hebben we de Sprint steunkousen actief opgepakt. Hierbij hebben we gekeken of steunkousen

nog echt nodig zijn. We kijken dan altijd of iemand het ook zelf (weer) kan.



WONEN EN WELZIJN

Wonen

Bij Crataegus wonen de klanten geheel zelfstandig in een appartement of studio. Ook hebben we klanten in de wijk. Onze klanten kunnen gebruik maken van de algemene ruimtes op de begane grond.

Welkomstfolder

Om de bewoners nog sneller thuis te laten voelen, ontwikkelden we in 2023 een welkomstfolder. In deze folder wordt onder meer uitleg gegeven over onze was-regeling, de maaltijden, uitjes, algemene ruimtes, boodschappen, etc. We leggen verder uit wat onze kernwaarden zijn en hoe wij daar invulling aan geven. Op deze manier zijn de bewoners en hun mantelzorgers goed voorbereid en is helder wat ze van ons kunnen verwachten. Daarnaast maken we duidelijk wat wij van hen verwachten.

Doorstroom en balans

In 2023 heeft er, in tegenstelling tot 2022, veel doorstroom plaats gevonden. Er zijn 6 bewoners overleden en 1 bewoner is verhuisd naar een plek voor mensen met dementie. Er zijn in eerste instantie voornamelijk bewoners komen wonen met een zwaardere zorgvraag. Zij stonden langere tijd op de wachtlijst en waren “in crisis” geraakt. Na enige tijd kreeg dit een grote invloed op de zo belangrijke balans

binnen de bewonersgroep. Bewoners konden minder dan voorheen zorg voor elkaar dragen, bijvoorbeeld omdat er in de algemene ruimten te veel ondersteuning nodig was bij de interactie en omdat de extra zorgvraag drukte op onze personeelscapaciteit. De bewoners kregen dus wel de juiste individuele zorg, maar de zwaardere zorgvraag drukte op de geliefde “community care”. Onze jongere bewoners vonden dit, en ook dat er in de algemene ruimten in de avonden weinig activiteiten waren, niet prettig. Dankzij deze les maken we momenteel weer andere keuzes bij de instroom totdat de balans weer is hersteld.

Communicatie en betrokkenheid

We hebben meegewerkt aan de publiciteitscampagne “Samen richting geven aan de ouderenzorg”. Er zijn video-opnames gemaakt met mantelzorger en een collega en we hebben meegewerkt aan het artikel. We hebben meegedraaid in de pilot Community Care van gemeente Oosterhout . Ook hebben we met een aantal medewerkers de bijeenkomst “Zorg en wonen in de toekomst” met Marcel Cannoy bijgewoond.

Sinds oktober organiseren wij in samenwerking met Dorpshuis de Klip wekelijks inloopbijeenkomsten voor

ouderen. Het wisselende programma richt zich op meer dan alleen gezellig samen actief zijn. Met diverse activiteiten en presentaties richt het zich ook op het vergroten van zelfredzaamheid, verhogen van sociale interactie en het verminderen van eenzaamheid. Dit doen we bijvoorbeeld door presentaties te organiseren over veiligheid of het gebruik van hulpmiddelen of een activiteit die inzicht geeft bij valpreventie of het oefenen van fijne motoriek. Inmiddels verwelkomen we wekelijks op woensdagmiddag tussen de 15 en 25 gasten.

We willen ook eenzame ouderen bereiken maar we weten uit ervaring dat de drempel om ergens naar toe te gaan groot kan zijn. We werken hard om in contact te komen met ouderen die zich regelmatig eenzaam voelen. Onze aanpak is dan om hen eerst zelf te bezoeken en samen de eerste keer naar een bijeenkomst te gaan. Om hun interesse te wekken en om de drempel te verlagen.

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 2023 hebben we een mantelzorg-bijeenkomst gehouden met 25 aanwezigen.



Tip van Desiree:

“Een gesprek is en blijft het krachtigste middel voor zorgverleners om elkaar te helpen. Vind je dat lastig? Vraag dan aan een collega of je kunt meekijken, bijvoorbeeld bij een mantelzorggesprek.”

Uit het artikel “Samen richting geven aan ouderenzorg”. (pag 8)

Tijdens dit programma hebben we de terugkoppeling van de zorgschouw gedaan. Ook zijn we in gesprek gegaan over de maatschappelijke veranderingen in de zorg en hebben we de ontwikkelingen binnen Crataegus besproken. De bijeenkomst is afgesloten met een wijnproeverij. Alle mantelzorgers hebben een terugkoppeling van de bijeenkomst gehad.

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 gezondheids-winst, 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 drie verschillende koks. Zij kennen de bewonersgroep inmiddels goed en kunnen dus ook goed anticiperen op voorkeuren van smaak en hoeveelheden. In 2023 heeft een evaluatie plaatsgevonden. Hieruit hebben we diverse aanpassingen gedaan. Ineke eet met de jeugd op woensdag, er komt meer brood en beleg op de appartementen.

Zinnvolle dagbesteding

In 2023 zijn er wisselingen geweest in het team dagbesteding. Daarmee hebben we ook het programma vernieuwd. De dagbesteding organiseert ook activiteiten buiten onze eigen locatie en activeert sociale contacten. Zo gingen ze onder meer op bezoek bij een basisschool, was er de Maria viering in de kerk en hebben we deel genomen aan de KBO dag.

Daarnaast zijn we actief in het organiseren van inloopbijeenkomst voor ouderen in de Klip (wekelijks 18-25 ouderen “voorliggend veld”)

Boottocht

In juni 2023 hebben we met alle bewoners, klanten, vrijwilligers en collega's van Crataegus een boottocht gemaakt met de Zilvermeer in de Biesbosch. Het was

een enorm succes waarvan iedereen heeft genoten. Het was prachtig weer en voor herhaling vatbaar.



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 met 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 totaal zijn er 11 meldingen geregistreerd in 2023.

Uit de geanalyseerde meldingen zijn de volgende zaken opgevallen:

- Er zijn minder meldingen gedaan. In 2022 waren het er 21 en nu dus 11.
- Alle collega's maken melden in het team.
- Bij onduidelijkheid of het een MIC melding is wordt dit nagevraagd.

- Bij 1 melding was een collega het slachtoffer.
- Bij 10 meldingen was de klant het slachtoffer.
- Geen enkele melding heeft grote gevolgen gehad.
- De huisarts is drie keer geraadpleegd ivm verkeerde dosis en medicatie aan bewoner.
- De apotheek is niet geraadpleegd.
- De behandelaar is één keer geraadpleegd ivm vergeten medicatie.
- De achterwacht is bij alle MIC meldingen op de hoogte gebracht.
- Op de risico-inventarisatie matrix is er één keer gescoord op laag en 10 keer op zeer laag.
- Er is niet 1 keer aangegeven dat er contact gewenst was met een commissielid. Dit heeft te maken met het feit dat de incidenten gerapporteerd worden en de directeur en overige commissieleden de rapportages lezen.

Desiree sluit, als preventiemedewerker, een keer per jaar aan bij het overleg. De RI&E die in 2022 is opgesteld is in 2023 twee keer geëvalueerd en bijgesteld. De preventiemedewerker heeft overleg gehad met diverse commissies, de AVG en de bevindingen teruggekoppeld aan de directie.

We hebben een administratieve controle gehad van de arbeidsinspectie waarbij alles in orde was.

We hebben een nieuw ontruimingsplan is in gebruik genomen. Deze toegelicht en besproken in de training BHV.

De safeguard app is in gebruik genomen: daarmee worden alle (nodige) hulpverleners meteen gealarmeerd bij een brandmelding.

Er is twee keer overleg geweest met de AVG functionaris. Constateringen: een datalek bij Nedap, een keer is gerapporteerd in het dossier bij de verkeerde cliënten. Beide constateringen had geen consequenties en zijn afgehandeld. Er is tweemaal inzage in eigen dossier gevraagd en gegeven.

Valgevaar

We hebben een nieuw valdetectiesysteem in gebruik genomen: Nobl. Hier hebben we training in gekregen. Na meerdere valpartijen zijn de risico's geanalyseerd. De conclusie was dat de valpartijen op zichzelf stonden. Er was niet sprake van een patroon en dus hebben we geen overkoepelende acties genomen. Bij één bewoner zijn drempels weggehaald, bij meerdere bewoners zijn de fysio- en ergotherapeut ingeschakeld.

Medicatieveiligheid

Er was geen noodzaak om dit onder de loep te nemen. Alles liep goed en de protocollen werkten. Er waren geen acties nodig bij controles, slechts een enkele MIC melding. In 2024 wordt er weer training ingezet.

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. In 2023 hadden we wat minder goede ervaringen waardoor we in 2024 collega's zelf gaan scholen in wondzorg.



Hygiëne en infectiepreventie

De hygiëne commissie wordt gevormd door de preventiemedewerker en een verpleegkundige. Tijdens de werkoverleggen is uitgebreid aandacht besteed aan hygiëne en infectiepreventie. Er zijn focuspunten voor dit jaar benoemd: de schoonmaak van persoonlijke materialen van de bewoners (rollator, mondhygiëne) en er is extra aandacht voor schoonmaak van de gemeenschappelijke materialen: Laptops en telefoons. Er zijn geen besmettelijke infecties geweest het afgelopen jaar.

Voedselveiligheid heeft dit jaar extra aandacht gekregen: bij zorgondersteuners is aandacht geweest in werkoverleg voor het HACCP-portocol.

In december is een interne audit voedselveiligheid afgenomen. Daaruit bleek dat de voedselveiligheid in orde is. De aandachtspunten die hieruit kwamen zijn opgepakt: afspraken voor de schoonmaak van de keuken, afspraken gemaakt over voorraad, warme maaltijd die over is niet bewaren of met datum erop.

Wet Zorg en Dwang

Er is nog één WZD-maatregel actief. Deze is volgens het stappenplan geëvalueerd en bijgesteld. We hebben dit twee keer per jaar gemeld aan IGJ.



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 2023 hebben we ingezet op kennisverbreding en opfrissen 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.

Opleiding en training

Het zorgteam en de slaapwachten ontvingen: BHV: AED, reanimatie, handelen bij brand, ontruiming
Het zorgteam en team dagbesteding ontvingen: vervolg training communicatie. Daaruit volgde een traject voor intervisie.

Door diverse teamleden zijn e-learnings gevolgd: Tiltraining, medicatietraining.
Twee medewerkers hebben de RINO opleiding psychopathologie gevolgd om te werken als ambulant begeleider.

Twee medewerkers hebben de training stagebegeleiding gevolgd bij Curio.

Drie medewerkers waarvoor nog geen kleurenprofiel was opgesteld hebben dit gedaan en hebben

bijbehorende training “my motivation insight”gevolgd. Vijf medewerkers hebben de training social media gevolgd.
Een zorgondersteuner heeft de opleiding Helpende plus gevolgd en werkt nu binnen de flexibele schil als helpende.

Stages

Vanuit Mens en Techniek is er een onderzoekstage geweest naar de bruikbaarheid van helpsoq voor Crataegus.

We hebben een Stagiar MBO-V gehad, diverse stages sociaal werker niveau 3 en 4 en enkele korte stages voor middelbare scholieren.

Theaterbijeenkomst 'Mag ik u kussen'

Twee-derde van ons team heeft deze voorstelling bijgewoond. Centraal in het stuk staat 'Het nieuwe Werken'. Wat zou er gebeuren als je op de oude manier verder gaat. Er komen dan grote tekorten in de zorg. Het gaat om slimmer werken met veel meer plezier.

Kernwaarden

Deze houden we zichtbaar in het gebouw. Zowel op het scherm in de centrale hal komen ze steeds voorbij. Daarnaast hebben een *fabel van de Mier* die we regelmatig aanhalen. In 2023 hebben we de visie

van de Mier op hout afgedrukt en deze is omlijst door tekeningen van de bewoners zodat het een gezamenlijk kunstwerk is geworden.

De fabel van de mier geeft pijnlijk aan waar overkill aan control toe kan leiden. Koester de noeste werkers en zorg voor balans in de control.

De mier kwam alle dagen te vroeg op het werk en begon onmiddellijk te werken; zij was productief en zeer teureden. Haar baas, een leeuw, was verbaasd dat de mier werkte zonder toezicht.

*Hij dacht: als zij zoveel presteert zonder supervisie, zou ze dan nog meer presteren onder permanent toezicht?
Hij wierf een kakkerlak die een grote ondervinding had in het superviseren en die prachtige rapporten kon opstellen.
De eerste maatregel die de kakkerlak nam was een prikklok plaatsen om het komen en gaan van de mier te registreren.
Vervolgens had de kakkerlak een secretaresse nodig en een spin om het archief te beheren en de telefoongesprekken te controleren.*

*De leeuw was zeer teureden over de rapporten van de kakkerlak en vroeg hem bovendien de productie in een grafiek te zetten. Het is toen dat de kakkerlak een computer en een laserprinter aanschafte en een vlieg aanwierf om de informatica te beheren.
De mier, kortgeleden nog productief en stralend, werd wanhopig*

van die berg papier en van al die vergaderingen die haar tijd opslochten!

*De leeuw vond dat het tijd werd om op de werkplaats van de mier een sectorverantwoordelijke aan te stellen.
Deze post werd toevertrouwd aan een krek die, om te beginnen, een ergonomische stoel aankocht voor zijn kantoor en vast tapijt liet plaatsen. Deze nieuwe verantwoordelijke had ook een computer nodig en een assistente.*

Op dit ogenblik kon de mier er niet meer om lachen en zij maakte zich iedere dag kwader en kwader. Het is toen dat de krek zijn baas, de leeuw, er van overtuigde dat een studie van de werksfeer absoluut noodzakelijk werd. Na de werklasten te hebben bestudeerd stelde de leeuw vast dat de dienst waar de mier werkte niet meer zo productief was als vroeger.

*Hij wierf een uil aan, die bekend stond als een vermaard en eersteklas raadgever, om een audit te doen en een oplossing voor te stellen. De uil liep drie maanden rond in de kantoren en stelde een enorm dik rapport op met als besluit: er is te veel vast personeel in deze onderneming. En raad eens wie de leeuw het eerst ontsloeg?
De mier natuurlijk want: “Zij gaf blijk van een tekort aan motivatie en had een houding die tot conflicten leidde”.*

Intervisie:

In 2023 zijn we gestart in drie groepjes met intervisie-bijeenkomsten, begeleid door een externe intervisor. Dit levert veel op aan openheid in de communicatie en verbeterd samenwerken. Deze intervisie wordt in 2024 doorgezet. Ook de directie is gestart met intervisie en haalt zo meer uit zichzelf.

Crataegus is in 2022 aangesloten bij het Home-team in Dorst. Hier komen meerdere disciplines samen zoals fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtiste, wijkverpleegkundige en PimSenior. Inmiddels komen we eens per twee maanden bij elkaar en delen we ook meer overstijgende zaken zoals visie.

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.

Desiree neemt namens Crataegus deel aan de transitietafel (6 keer per jaar).

We gaan deelnemen aan een twee jarig onderzoek met de werkplaats sociaal domein van Fontys Hogeschool onder het thema: ‘samen zorgen voor thuiswonen- de ouderen’. Dit is een actieonderzoek waarin wij als medewerkers ook actief worden. Bij Crataegus richt het onderzoek zich niet alleen op ouderen maar ook op de anderen doelgroepen, juist om het effect van wonen in een community mee te nemen.

Zorgverlening

Er is in 2023 samengewerkt met Pim senior en Villa Groot-Brabant in de zorg voor klanten. Vanuit het ‘reablement principe’ kunnen twee klanten die redelijk urgent op de wachtlijst stonden thuis blijven wonen met VPT.

We doen aan informatie en kennisuitwisseling met andere organisaties . Met Actief Zorg hebben we kennis uitgewisseld over het met verschillende doelgroepen wonen en hebben we kennis ontvangen over Mikzo. Met Surplus hebben we kennis uitgewisseld over het sociaal domein en het wijkgericht werken.

LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

Crataegus heeft een duale directiestructuur waarbij één bestuurder verantwoordelijk is voor de zorginhoudelijke 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.

De Raad van Toezicht is in 2023 drie keer samen gekomen. Tweemaal voor de reguliere overleggen en eenmaal voor de beoordeling van het functioneren van de Raad van Bestuur. Deze beoordeling is met een goed beoordeeld. Er is intervisie gestart met de zorgdirectie. Zo blijven we scherp op elkaar.

De directie weet elkaar makkelijk te vinden en besteed dan aandacht aan oplossingen voor knelpunten. Informatie stroomt vrij tussen de directieleden.

Bij ieder overleg van de cliëntenraad sluit een lid van de Raad van Toezicht aan. Dit om de transparantie te bevorderen.

Onderwerpen die besproken zijn met de cliëntenraad:

- Het kwaliteitsplan is doorgenomen
- Onderwerpen zoals de invoering van een tweegangenmenu, netwerken met Nobi, verandering van telefooncentrale en het volgen van training social media zijn gedeeld
- Terugkoppeling van de zorgschouw is uitgebreid besproken
- Inrichten loungehoek is besproken maar nog niet uitgevoerd. Er blijkt toch te weinig animo te zijn voor zo’n grote en kostbare verandering
- Naar aanleiding van een ingebracht item tijdens de cliëntenraad is besloten dat er een informatieavond georganiseerd gaat worden met als thema “veiligheid”
- Er is besloten dat de frequentie van overleg van 4 naar 3 keer per jaar gaat
- Er zijn afspraken gemaakt over gebruik van de duofiets
- Twee leden van de cliëntenraad zijn naar de

Cliëntenraaddagen geweest, georganiseerd door het CZ Zorgkantoor. Daarbij zijn de rechten en plichten van een cliëntenraad besproken en deze zijn weer teruggekoppeld naar onze cliëntenraad.

- Er is gesproken over het makkelijker mogelijk maken van het uitbrengen van een stem bij de landelijke verkiezingen.
- Er is besloten ook een vertegenwoordiger van de dagbesteding lid te laten worden.

De raad van bestuur zet zich in voor optimale 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.

We worstelen met onze positie aan de transitietafel. We blijven daar op zoek naar onze toegevoegde waarde. De inbreng aan de transitietafel is marginaal (veel grootschalige organisaties die andere thema’s hebben dan kleinschalige organisatie). Dit is besproken met zorginkopers en de programmamanager

transitietafel. Hier kwam uit dat we niet meer meedoen aan de actielijnen. Wel sluiten we soms aan bij de werkgroepen. Dit resulteert in een betere balans qua inzet en rendement. De maatschappelijke ontwikkeling blijven we graag volgen.

We hebben een actieve deelname aan de VPT werkgroep en nemen deel aan de werkgroep preventie gemeente Oosterhout.

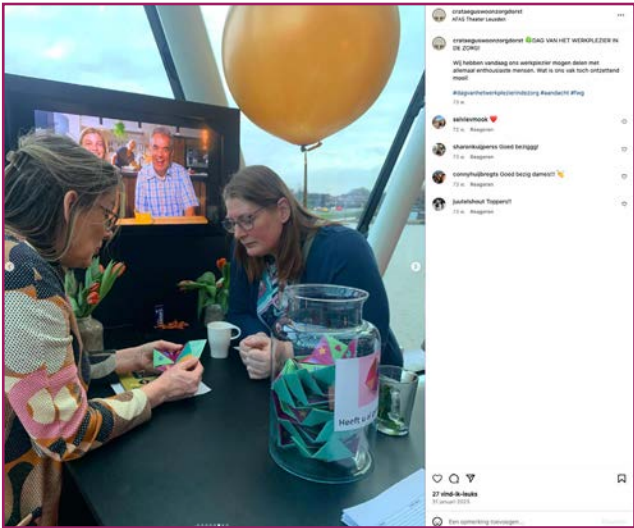




PERSONEELSSAMENSTELLING

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

Een collega heeft Crataegus aangemeld voor de HR zorg award van FWG progressional people. 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’. Deze dag heeft plaatsgevonden in januari 2023 en was een groot succes. Zo hebben we daar in een professionele presentatie bezoekers meegenomen in ons concept. Om de interactie te stimuleren met de bezoekers hadden we een aantal ‘conversatie-starters’ laten ontwikkelen.



Gedeeld op Instagram.

Al ons personeel heeft een vaste aanstelling.

Medewerkers in dienst: 39 | Bepaalde tijd: 10 | Onbepaalde tijd: 29

Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers		
Verpleegkundige	5 personen	(2,9 FTE)
Slaapdienst	2 personen	(0,65 FTE)
Ambulant begeleider	1 persoon	(0,67 FTE)
Begeleider dagbesteding	1 persoon	(0,41 FTE) oproep
Chauffeur	2 personen	(0,58 FTE)
Activiteitenbegeleider	1 persoon	(0,67 FTE)
Stagiaire	1 persoon	(0,21 FTE)
Helpende plus	1 persoon	(0,32 FTE) oproep
Verzorgende OG	1 persoon	(0,67 FTE)
Huishoudelijke hulp	3 personen	(1,42 FTE)
Welzijnsmedewerker	1 persoon	(0,67 FTE)
Algemeen medewerker	1 persoon	(0,16 FTE) oproep
Helpende	2 personen	(0,91 FTE) oproep
Zorgondersteuner	8 personen	(1,24 FTE) oproep
Administratief medewerker	1 persoon	(0,18 FTE) oproep
Verzorgende IG	6 personen	(4,8 FTE)
Directie	2 personen	(2,0 FTE) *
Totaal	39 personen	(18,46 FTE)

**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: 5,1%. Dit is in feite volledig op het conto te schrijven van een langdurig zieke. We volgen hierbij de richtlijnen vanuit de wet poortwachter.

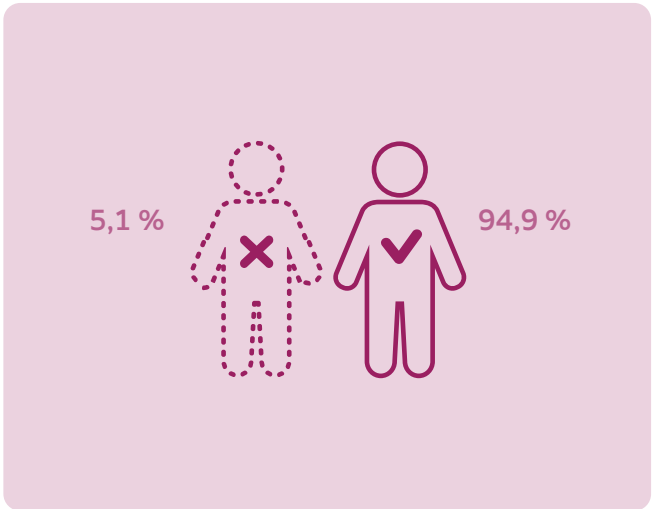
Moeizame stages

Sinds 2022 merken we dat het merendeel van onze stagiaires extra begeleiding nodig heeft. Curio bracht een paar maal studenten aan die vastliepen, om bij Crataegus stage te gaan lopen. Dit vroeg veel van onze medewerkers. Voor 2024 hebben we in overleg besloten wel stagiaires die extra begeleiding nodig hebben juist een kans te geven. Dit omdat we hen een veilige leeromgeving kunnen bieden.

Er is een achterwachtprotocol opgesteld en er is een achterwacht bijgekomen. Nu vier collega's (eerst drie). Dit om kwaliteit te verhogen en efficiënter te werken. Twee keer hebben we vanuit andere organisaties personeel opgevangen vanuit burn-out (re-integratietraject). Dit heeft fijne collega's opgeleverd. Ook de andere organisaties hebben we zo geholpen, we zetten in op onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.

We blijven de ontwikkelingen rond het inzetten ZZP-krachten volgen, net als de wetgeving en project BINC in de regio. Wij doen voorlopig niet mee maar volgen het op de voet.

We maken weinig gebruik van ZZP'ers omdat we geen personeelstekort hebben en met vaste ZZP'ers werken.



GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

Crataegus werkt met het digitale klantdossier 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 medicatieveiligheidssysteem 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.

We hebben een aanpassing gedaan aan de telefooncentrale om de communicatie te waarborgen en veilig te laten verlopen. Concreet is dit het vereenvoudiging van overnemen van telefoonlijnen, waardoor de zorg zo nodig even geen telefoontjes ontvangt maar deze door anderen worden beantwoord. De achterwacht is niet meer onbereikbaar door een nieuwe doorschakelfunctie en loop. Eindverantwoordelijken kunnen de telefoon doorschakelen. We hebben het gebruik van Caren gestimuleerd om telefoontjes tijdens zorgmomenten te verminderen.

We zijn gestart met het gebruik van Nobi, slimme verlichting. Voorheen maakten we gebruik van alarmsysteem sensara: alarmering bij val. We hadden hier relatief veel valse meldingen, dit probleem kon niet worden opgelost. Vervolgens zijn we overgestapt op Nobi.

Een stijlvolle lamp die zeer snel alarmeert bij val en door middel van spraak de bewoner meteen gerust stelt. Daarnaast is het een preventief systeem omdat de lamp

automatisch gedimd licht kan geven als de bewoner uit bed komt.

De Nederlandse licentie (BOZ verwerkingsovereenkomst volgens Nederlands recht) was nog niet in orde. Onze AVG functionaris heeft samen met Nobi deze herschreven zodat het nu wel in orde is voor Nederlands recht.

Decura hebben we als dienstverlener ingehuurd om ervoor te zorgen dat de (klant)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. Wij gaan stoppen met Zorgkaart Nederland. Het systeem van ‘reviews verzamelen’ vinden we niet objectief genoeg.

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:

- Zivver
- Sillo
- Caren

Whatsapp wordt alleen gebruikt voor informatie-overdracht zonder privacy gevoelige informatie.

Het kwaliteitsverslag wordt openbaar gemaakt via onze website.

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. Ons team is geschoold in social media. De aandacht ging daarbij naar het op een frisse manier overdragen van de Crataegus kernwaarden en visie.

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. In 2023 zijn er vragenlijsten verspreid onder de mantelzorgers. De resultaten worden bekend gemaakt in juni 2024.







CRATAEGUS-WOONZORG.NL