

Kwaliteitsjaarverslag 2023

# Claris Zorgvilla's



## **Inhoud**

1. Inleiding
2. Algemeen
3. Kwaliteit en veiligheid
  - a. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
  - b. Wonen en welzijn
  - c. Veiligheid
  - d. Leren en werken aan kwaliteit
4. Randvoorwaarden
  - a. Leiderschap, governance en management
  - b. Personeelssamenstelling
  - c. Gebruik van hulpbronnen
  - d. Gebruik van informatie
5. Verbeterparagraaf

## **1. Inleiding**

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2023 van Claris Zorggroep. In dit verslag leest u welke ontwikkelingen onze organisatie in dit jaar heeft doorgemaakt, hoe de plannen uit het jaarplan vorm hebben gekregen en hoe vorm is gegeven aan de verschillende onderwerpen uit het kwaliteitskader.

2023 was het jaar van vele ontwikkelingen en flinke groei binnen Claris Zorggroep. In dit jaar heeft er een wisseling van bestuurder plaats gevonden, zijn we gegroeid van 4 naar 6 Zorgvilla's en mochten we op ons hoofdkantoor in Wassenaar een aantal nieuwe medewerkers verwelkomen om het groeiende aantal Zorgvilla's en medewerkers optimaal te kunnen ondersteunen. Om de kwaliteit van zorg te kunnen borgen zijn de functies van directeur zorg en manager beleid, kwaliteit en veiligheid medio 2023 binnen de organisatie geïntroduceerd.

2023 heeft vooral in het teken gestaan van professionalisering en het toewerken naar eenduidigheid; het oppakken van acties die op korte termijn uitgevoerd dienden te worden en het maken van een plan en het voorbereiden op verder gaande kwaliteits- en procesverbetering in 2024.

Op deze plek willen we graag onze medewerkers hartelijk bedanken voor hun dagelijkse inzet en zorg voor onze bewoners. Door hun inzet kunnen we iedere dag doen waar we bij Claris Zorggroep voor staan: een warm thuis bieden aan onze bewoners en hun familie en andere betrokkenen.

## 2. Algemeen

Clariss Zorggroep is een particuliere zorgorganisatie, opgericht in 2016, en in 2023 gegroeid van 4 naar 6 Zorgvilla's. Bij alles wat wij doen is de bewoner het uitgangspunt en daarom stellen wij ons telkens de vraag: wat betekent dit voor het leven van bewoners in de Zorgvilla's? Hierbij gaat het om alles dat valt onder en/of raakt aan de kwaliteit van leven van de bewoners, zoals de zorgverlening, welzijn en activiteiten, voeding, eigen regie en inspraak, veiligheid en woonleefomgeving. Hierbij staat bij ons centraal dat onze bewoners niet hun aandoening 'zijn'. We hebben niet alleen oog voor de ziekte, maar vooral de mens zelf en wat hun leven aangenaam en betekenisvol maakt: dit staat bij ons op de voorgrond.

### *Missie*

De vraag naar professionele zorg voor mensen met dementie groeit. Momenteel zijn er 290.000 mensen met deze diagnose. Dit aantal zal in 2040 stijgen naar een half miljoen. Clariss Zorggroep wil het verschil maken door kwalitatieve, persoonsgerichte zorg aan te bieden in combinatie met een fijne woonleefomgeving en uitstekende service. Wij doen er alles aan om onze bewoners goed te leren kennen, zodat wij optimaal aan kunnen sluiten bij hun beleving, wensen en behoeften.

### *Visie*

Wij bieden belevingsgerichte zorg aan mensen met dementie in verschillende stadia. Dat betekent dat wij aansluiten bij de belevingswereld en gevoelens van iemand die zorg nodig heeft. Hierbij staan de relatie met de ander, eigen regie van de bewoner, gezamenlijkheid en gelijkwaardigheid voorop. Dagelijks willen wij onze bewoners, hun familie en andere betrokkenen het volgende bieden:

- Een warm thuis voor mensen met dementie;
- Een plek waar iemand het leven kan voortzetten zoals iemand dat gewend is en waar men tot en met de laatste levensfase mag blijven;
- Liefdevolle en kwalitatieve zorg, waarbij de individuele behoeften, de eigen regie en de invulling van de zorgvraag van de bewoner centraal staan;
- Waar de vertegenwoordiger (en de familie) zich thuis voelt en de eigen relatie met de bewoner voort kan zetten;
- Waar echtparen van harte welkom zijn, ook wanneer één van de partners geen zorgindicatie heeft.

### *Hoe geven wij inhoud en betekenis aan mooie woorden?*

Comfortabel wonen & leven: Wij streven naar zo min mogelijk kenmerken van een instelling. Dit bereiken wij door een warme en aangename inrichting van de algemene ruimten, een besloten tuin en huiselijkheid. Bewoners kunnen zich terugtrekken en hun eigen leven leiden of actief deelnemen aan het leven in de Zorgvilla. Prikkelers worden zo veel als mogelijk beperkt, de woonkamer en tuin zijn van de bewoners. Familie en andere betrokkenen zijn van harte welkom. Er is een afwisselend activiteiten aanbod, afgestemd op de wensen en behoeften van de bewoners. We vieren het leven in de Zorgvilla dus we staan vanzelfsprekend stil bij verjaardagen, feestdagen en andere voor de bewoners belangrijke gebeurtenissen.

Persoonlijke zorg vanuit het hart: Ons zorgleefplan wordt gebaseerd op de wensen en behoeften van de bewoner. Het uitgangspunt is niet wat praktisch of efficiënt is, of wat familie of zorgverleners denken dat goed of beter is voor een bewoner. De wensen en behoeften van de individuele bewoner zijn het uitgangspunt. Wij volgen de bewoner, wij 'zien' onze bewoners en omringen hen met aandacht en liefde.

De wensen van de bewoner staan centraal: wij zijn ons bewust van de bedoeling en stellen de bewoner in alles wat wij doen centraal. In onze benadering gaan we niet uit van beperkingen, maar van wat iemand nog wel kan en wat het leven van de bewoner betekenisvol maakt. Die benadering helpt hen om zo veel als mogelijk zelf de regie te houden over hun leven – met alle uitdagingen die zich daarbij voordoen. De basis is gelijkwaardigheid en respect. Onze bewoners laten we meedenken en beslissen waar dat mogelijk is. Ook blijven we vragen stellen aan de bewoner, want een wens of behoefte van gisteren kan morgen heel anders zijn.

Midden in de samenleving: Onze Zorgvilla's liggen midden in de samenleving: goed bereikbaar met de auto en veelal ook met het OV. We streven naar een verbinding met de 'wereld' buiten de Zorgvilla. We gaan veel naar buiten met de bewoners, hebben contacten met de buurt, zoals met de basisschool 'om de hoek' of de kinder-/zorgboerderij en de postbode. We nemen het nieuws met elkaar door, gaan fietsen of een ijsje te eten op de hoek. Middels het delen van berichten via Familienet delen we het leven in de Zorgvilla en daarbuiten met elkaar.

Medewerkers: Zij zijn de belangrijkste schakel in de zorg en begeleiding van onze bewoners. Zij geven inhoud en betekenis aan onze visie. We bereiken dit door vanuit onze visie stabiele, vaste en deskundige teams samen te stellen. Dat begint bij een sollicitatie; past de medewerker bij wat wij willen uitdragen; daarin doen we geen concessies. We zorgen goed voor onze medewerkers en bieden hen een veilige, gezellige en uitdagende werkplek met ruimte voor inspraak en ontwikkeling.

#### *Onze kracht*

- **Transparantie**: we vertellen het eerlijke verhaal over wie wij zijn, wat wij kunnen bieden en wat mensen kunnen verwachten van het wonen en leven in de Zorgvilla. Dat begint bij een eerste contact of kennismaking met een bewoner en/of zijn familie. Wie is die bewoner? Wat is zijn situatie? Is Claris de beste plek voor die bewoner of past iemand misschien beter ergens anders? We vragen goed uit en ondersteunen daar waar mogelijk in de belangrijke fase van beslissen;
- Een warme, huiselijke en gezellige sfeer waar wij elke dag het leven vieren;
- **Communicatie en informatie**: open, eerlijk en tijdig : we doen het samen;
- **Bewoners en/of familie en andere betrokkenen ontzorgen**. We doen wat we beloven en soms zelfs meer;
- De mogelijkheden om inventief te zijn in het bieden van zorg en begeleiding op maat;
- Goede samenwerking met onze ketenpartners.

### **3. Kwaliteit en veiligheid**

#### *Bewonersgerichte zorg en ondersteuning*

Binnen onze Zorgvilla's staat bewonersgerichte zorg centraal. Dit begint al vóór de verhuizing van een nieuwe bewoner naar een Zorgvilla. Dan worden al gegevens over de bewoner opgevraagd, die, samen met de informatie die met ons wordt gedeeld tijdens het intakegesprek, een start vormen van het persoonlijke zorgdossier van de bewoner, inclusief zorgleefplan.

Binnen Claris wordt gewerkt met Lable Care. Een dossier gebaseerd op de Care Dependency Scale (CDS), een instrument dat helpt om de zorgbehoeften van bewoners op een overzichtelijke manier in kaart te brengen. Het dossier gaat uit van wat iemand nog wél kan en waar iemand vervolgens ondersteuning of hulp bij nodig heeft. Vanuit deze visie wordt de eigen regie van bewoners versterkt. Binnen het zorgdossier worden de wensen en behoeften van de bewoners in kaart gebracht, waardoor deze op eenvoudige wijze kunnen worden geëvalueerd. In het zorgdossier wordt het zorgleefplan vastgelegd, waarin de wensen en behoeften van de bewoner terug te vinden zijn. Daarnaast worden hierin onder andere ook het levensverhaal, hoe de bewoner wil worden aangesproken, de betrokken disciplines en de wensen rondom het levenseinde vast gelegd.

Het zorgleefplan van iedere bewoner wordt in ieder geval iedere 6 maanden geëvalueerd tijdens het MDO, waarbij in ieder geval de huisarts, apotheker, EVV'er (Eerst Verantwoordelijke Verzorgende) en eventueel nog andere betrokken disciplines aanwezig zijn. De vertegenwoordiger van de bewoner wordt betrokken bij de voorbereiding van het MDO, waarbij onder andere eventuele vragen en opmerkingen over de zorg en het welzijn van de bewoner worden besproken. Na afloop wordt de vertegenwoordiger op de hoogte gesteld van de uitkomsten van het MDO en wordt het aangepaste zorgleefplan doorgenomen. In 2023 is extra aandacht besteed aan het voorbereiden en (tijdig) uitvoeren van de MDO's, omdat bleek dat dit niet bij iedere locatie op dezelfde manier werd gedaan en op sommige locaties de MDO's niet tijdig werden gehouden. Door middel van coaching on the job door de coördinerend verpleegkundigen en indien nodig de locatiemanager, is hier een verbeter slag in gemaakt.

Binnen de Zorgvilla's valt de medische zorg onder de verantwoordelijkheid van de huisarts. Iedere Zorgvilla heeft een samenwerkingsovereenkomst met een vaste huisarts(-enpraktijk). Het samenwerken met 1 vaste huisarts of huisartsenpraktijk wordt als grote meerwaarde gezien, omdat er goede afspraken gemaakt kunnen worden over de samenwerking en er hierdoor korte lijnen ontstaan tussen de huisarts en de zorgmedewerkers. Nieuwe bewoners wordt gevraagd over te stappen naar deze huisarts, maar mogen ook patiënt blijven bij hun eigen huisarts, met de voorwaarde dat deze wel in huis op huisbezoek moet kunnen komen. In de tweede helft van 2023 is een samenwerking aangegaan met een specialist ouderengeneeskunde, om ook de meer gespecialiseerde zorg voor de bewoners te kunnen garanderen. Huisartsen kunnen (al dan niet op verzoek van de zorgverleners) de deskundigheid van de specialist ouderengeneeskunde inschakelen bij complexe zorgvragen. Eerder werkten verschillende locaties met verschillende SO's, maar het ontbreken van eenduidigheid op het gebied van afspraken en uitvoer van de samenwerking, maakten dat er behoefte was aan 1 vaste specialist ouderengeneeskunde.

#### *Wonen en welzijn*

Binnen onze Zorgvilla's staan het leefplezier van en een fijne woonomgeving voor onze bewoners centraal. Dagelijks wordt hier op allerlei manieren aan bij gedragen. Van de sfeervol ingerichte woonkamers, tot een kok die dagelijks verse maaltijden bereidt voor de bewoners en van de dagelijkse wandelingetjes tot de grotere activiteiten die worden begeleid door externe partijen. Bewoners worden uitgenodigd een bijdrage te leveren aan de dagelijkse taken binnen de Zorgvilla, zoals de tafels dekken en afruimen, helpen bij het bereiden van de maaltijd, helpen bij



de afwas of het onderhouden van de tuin. Bij alles wat we doen, houden we voor ogen welke bijdrage dit levert aan het leefplezier en een prettige woonomgeving voor onze bewoners. Tevens zijn ten alle tijden de familie en andere betrokkenen van onze bewoners welkom in onze Zorgvilla's en betrekken we hen waar mogelijk bij de dagelijkse gang van zaken binnen de Zorgvilla's. Indien zij, op welke manier dan ook, willen ondersteunen in de zorg voor hun naaste, wordt dit vastgelegd in het zorgdossier van de bewoner.

In 2023 zijn heeft Claris Zorggroep nieuwe locaties geopend in Gouda (Zorgvilla Goudse Gaarde) en in IJsselstein (Zorgvilla Den Loyer). De opening van de derde locatie dit jaar, de locatie in Eindhoven (Zorgvilla Weissshorn), kon helaas geen doorgang vinden, omdat zij geen passende aansluiting konden krijgen op het elektriciteitsnet. De opening van Zorgvilla Weissshorn staat nu gepland voor de eerste helft van 2024.

Zowel Zorgvilla Goudse Gaarde als Zorgvilla Den Loyer hebben in 2023 de eerste bewoners mogen verwelkomen. De locatiemanagers van deze locaties hebben samen met de zorgteams een fijne woonomgeving voor de nieuwe bewoners gecreëerd. Bij Claris vinden we het belangrijk onze bewoners goed te leren kennen. Daarom breiden wij het aantal bewoners van de nieuwe Zorgvilla's gedoseerd uit, zodat de medewerkers de tijd krijgen om de nieuwe bewoners te leren kennen, de bewoners de tijd hebben om aan elkaar te wennen en er ook ruimte is om nieuwe medewerkers aan het team toe te voegen wanneer het aantal bewoners groeit.

#### *Veiligheid*

##### MIC meldingen

De MIC meldingen worden direct in het zorgdossier gemaakt en hierna verwerkt door de locatiemanager of de zorgcoördinator. Ieder kwartaal wordt een overzicht gemaakt van de MIC meldingen en de daarbij uitgezette acties. Eventuele trends worden hier uit gehaald en beschreven. Deze zogenoemde kwartaalrapportage wordt besproken in het teamoverleg van de locatie.

##### Interne audits

In 2023 zijn bij alle locaties interne audits uitgevoerd. De audits zijn opgesteld aan de hand van onder andere de indicatoren die binnen de ISO 9001 getoetst worden. Ook zijn tijdens deze audits onder andere de volgende onderwerpen aan de orde gekomen: dossiervoering, WZD, medicatieveiligheid, HACCP en personeelsdossiers. Van de uitkomsten van de interne audits is, per locatie, een plan van aanpak opgesteld, welke uitgangspunt is voor het kwaliteitsplan van de desbetreffende locatie. Uit deze audits zijn een aantal punten naar voren gekomen die op meerdere locaties nog niet (goed) op orde waren. Het gaat hierbij om de volgende punten: personeelsdossiers, klachtenregistratie, vastleggen van WZD en uitvoer van de HACCP. Deze onderwerpen zijn, naast dat hier per locatie acties op zijn uitgezet, ook centraal opgepakt, om beleid en uitvoer van deze onderwerpen gestructureerder vorm te geven en te borgen. Medewerkers van de locaties worden betrokken bij het oppakken van deze onderwerpen.

##### WZD

In het laatste kwartaal van 2023 is een start gemaakt met het herschrijven van het WZD beleid van de organisatie. Er was al een WZD beleid aanwezig, maar dit was te summier om de medewerkers te ondersteunen in de uitvoering van de WZD. Er is, samen met een werkgroep van locatiemanagers, specialist ouderengeneeskunde, directeur zorg en manager beleid, kwaliteit en veiligheid een conceptversie opgesteld van het nieuwe WZD beleid, met hierbij een werkinstructie om de WZD op de juiste manier in het digitale zorgdossier te verwerken. Dit project is in 2023 niet afgerond; hier zal in 2024 een vervolg aan worden gegeven, waarbij onder

andere een dialoogsessie over dit onderwerp zal worden gehouden en een plan zal worden gemaakt voor het deurenbeleid in de toekomst.

#### RI&E

Bij een bezoek van de arbeidsinspectie, bleek de RI&E die gebruikt was binnen de Zorgvilla's niet de juiste te zijn. In 2023 is per locatie opnieuw een RI&E is uitgevoerd, speciaal gericht op de zorg. Het plan van aanpak dat hieruit voort vloeide is erg omvangrijk en onoverzichtelijk om mee te werken. Eind 2023 is daarom gestart met een traject op de huidige plannen van aanpak te vervangen door een overzichtelijker plan van aanpak, opgesplitst in locatie specifieke en organisatie brede acties. Omdat dit project niet in 2023 is afgerond, zal dit in 2024 worden vervolgd. Het streven is om dit project in de eerste helft van 2024 af te ronden.

#### Keuze indicatoren basisveiligheid

Onderstaande keuze indicatoren basisveiligheid heeft Claris opgenomen in de vragenlijsten 'kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg':

- *1.1 - Decubitus: Percentage cliënten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger:* deze keuze indicator is gekozen, omdat decubitus een grote invloed kan hebben op de kwaliteit van leven van onze bewoners en dit een probleem is dat relatief vaker voor komt bij oudere mensen. Daarom doen wij er alles aan om dit te voorkomen. Door deze keuze-indicator op de te nemen in ons kwaliteitsjaarverslag, monitoren wij op inzichtelijke wijze of het beleid dat we inzetten om decubitus te voorkomen (aandacht voor zit- en lighouding, aandacht voor goede voeding, activeren van bewoners, adequaat reageren op de eerste tekenen van het ontstaan van decubitus etc.) het gewenste effect heeft, namelijk een (zeer) lage incidentie en prevalentie van decubitus (<4%);
- *4.3 - Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking: Wijze waarop de organisatie nadenkt over vrijheidsbevordering van cliënten:* deze keuze indicator is gekozen, omdat wij vrijheidsbevordering voor onze bewoners erg belangrijk vinden. Dit is 1 van de speerpunten geweest in het jaar 2023 en zal dit ook zijn in 2024. Wij vinden het belangrijk dat dit terug te zien is in ons kwaliteitsjaarverslag.

#### Leren en werken aan kwaliteit

##### ISO-9001

In 2023 is de ISO-9001 audit opnieuw uitgevoerd door Bureau Veritas. Bij deze audit bleken alle onderdelen aanwezig te zijn en alle punten als positief te zijn beoordeeld.

##### Lerend netwerk

In 2023 hebben we moeten concluderen dat Claris nog niet is aangesloten bij een lerend netwerk. In 2024 zal dit een onderwerp worden in de kwaliteitsplan. Gezocht zal worden naar mogelijkheden aan te sluiten bij een lerend netwerk van andere kleine particuliere zorginstellingen. Indien dit niet mogelijk blijkt, zal gezocht worden naar mogelijkheden zelf een dergelijk lerend netwerk op te starten.

##### Zorgvilla handboek

In 2023 is een start gemaakt met het aanpassen en bijwerken van het Villahandboek, waarin alle werkinstructies en procedures voor de Zorgvilla's zijn opgenomen. Omdat de organisatie is uitgegroeid tot een organisatie met 6 locaties, en naar verwachting in de toekomst nog verder uit zal breiden, is in 2023 gebleken dat de huidige manier van het aanbieden van werkprocessen en procedures niet meer toereikend is. Er is vanuit de locaties grote behoefte aan een meer overzichtelijk instrument om deze procedures en werkprocessen efficiënt op te kunnen zoeken. In 2024 zal een project opgezet worden om de mogelijkheden hierin te onderzoeken.



### Cliëntervaringen

Clariss meet de cliënttevredenheid van de bewoners en/of diens familie en andere betrokkenen onder andere aan de hand van de scores op Zorgkaart Nederland. Bewoners, familie en andere betrokkenen wordt regelmatig gevraagd een waardering in te vullen op Zorgkaart Nederland. Het gemiddelde cijfer gemeten over alle locaties was in 2023 een 9.4.

Ook tijdens bijeenkomsten voor bewoners, familie en andere betrokkenen welke binnen de locaties georganiseerd worden, wordt gesproken over de tevredenheid van de bewoners, familie en andere betrokkenen. Door de persoonlijke contacten die de locatiemanagers en de zorgmedewerkers hebben met de familie en andere betrokkenen van de bewoners, worden verbeterpunten vaak in een vroegtijdig stadium besproken en indien mogelijk opgelost. Er is in 2023 geen algemeen cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De planning is dit in 2024 wel te doen.

## **Randvoorwaarden**

### *Leiderschap, governance en management*

In Q3 van 2023 is er een plan van aanpak opgesteld om de governance binnen de organisatie op orde te brengen. Onderstaande punten zijn in dit jaar opgepakt en afgerond:

- Klokkenluidersregeling: opgesteld, ter instemming besproken met medewerkers in de team overleggen (bij nog ontbreken van een OR) en vastgesteld;
- De leden voor de RvC zijn geworven en deels geïnstalleerd (2 van de 3 leden). Het laatste lid zal naar verwachting in Q1 van 2024 geïnstalleerd worden. Bij het werven van de 3 leden van de RvC is gezocht naar leden met allen een andere deskundigheid;
- Er is een visie geschreven op medezeggenschap, passend bij de visie van Claris;
- Een start gemaakt met het oprichten van een centrale en (per locatie) een decentrale bewonersraad (=cliëntenraad):
  - o De algemeen directeur en de directeur zorg zijn bij iedere locatie aanwezig geweest bij een bijeenkomst met bewoners, familie en vertegenwoordigers, waarbij uitleg is gegeven over de op te stellen centrale en decentrale cliëntenraad en aanwezigen zijn gevraagd aan te sluiten bij de voorbereidingscommissie voor de centrale cliëntenraad;
  - o De voorbereidingscommissie is onder leiding van een medewerker van het LOC een aantal keer bij elkaar gekomen om vorm te geven aan de centrale cliëntenraad.
  - o In 2024 zullen nog enkele bijeenkomsten onder leiding van een medewerker van het LOC georganiseerd worden, zal het medezeggenschapsreglement van de cliëntenraad opgesteld worden en zal een ambtelijk secretaris voor de CR geworven worden.
- Een start gemaakt met het oprichten van een organisatie brede ondernemingsraad (OR):
  - o Er zijn leden geworven voor de voorbereidingscommissie;
  - o De voorbereidingscommissie van de OR is enkele keren bij elkaar gekomen onder leiding van een teamcoach en trainer medezeggenschap voor VAR en OR (van organisatie 'Zetje');
  - o In 2024 zal de medezeggenschapsregeling van de OR verder opgesteld en daarna vastgesteld worden, zullen de leden van de OR gekozen en geïnstalleerd worden en zal een ambtelijk secretaris geworven worden.

Enkele acties zijn nog niet afgerond in 2023; deze zullen in 2024 verder opgepakt worden. Deze zijn opgenomen in de verbeterparagraaf, welke verderop in dit verslag te vinden is.

### *MT*

In de tweede helft van 2023 is de overlegstructuur van het MT (locatiemanagers, beide directeuren en later ook de manager beleid, kwaliteit en veiligheid) herzien en structureel aangepakt. Overleg vindt nu 1 keer per maand plaats, met een vooraf vastgestelde agenda. Dit MT overleg wordt in de huidige structuur gebruikt om een eenduidige werkwijze te bewerkstelligen. Onder andere de volgende onderwerpen komen aan bod: stand van zaken in de Zorgvilla's, financiën, te bespreken en vast te stellen (beleids)documenten etc. De agendapunten worden veelal ingebracht door de beide directeuren en de manager beleid, kwaliteit en veiligheid, maar ook de locatiemanagers brengen punten ter overleg in. Acties en gemaakte afspraken worden vastgelegd, waardoor deze door iedereen terug te vinden zijn.

### *Personeelssamenstelling*

Binnen Claris wordt grote waarde gehecht aan het opbouwen en behouden van een vast zorgteam, flexibel in te zetten en passend bij de vraag en behoeften van de bewoners. We

werken zo min mogelijk met uitzendkrachten en ZZP'ers. Per regio merken we verschillen op het gebied van succesvol werven van nieuwe medewerkers. Voor de ene Zorgvilla lijkt dit veel gemakkelijker te gaan dan voor de andere Zorgvilla. Dit lijkt voor een groot deel veroorzaakt te worden door de omgeving van de Zorgvilla en andere plaatsen en zorginstellingen in de nabije omgeving. Dit maakt dat ons streven met zo min mogelijk uitzendkrachten en ZZP'ers te werken, per Zorgvilla met meer of minder succes wordt behaald. In 2024 zal nog meer ingezet gaan worden op het boeien, binden en kennen van huidige en toekomstige medewerkers, met als mogelijk gevolg een lager ziekteverzuim.

In 2023 bleek het personeelsbestand op het hoofdkantoor niet toereikend aan de groeiende organisatie. Het groeiende aantal Zorgvilla's en de daarbij bijkomende groei van het medewerkersbestand, kon niet meer voldoende ondersteund worden door de toenmalige medewerkers op het hoofdkantoor. Om de Zorgvilla's op het gebied van HR, financiën en bewonersadministratie weer voldoende te kunnen ondersteunen en adviseren, is daarom een aantal nieuwe medewerkers geworven en aangenomen. In 2023 is de personeelsbezetting op het hoofdkantoor gegroeid van 3 naar 6 medewerkers.

In 2023 is een start gemaakt met het opstellen van functieprofielen voor alle functies binnen de organisatie. Omdat we eenduidigheid binnen de gehele organisatie na streven, is het belangrijk dat voor iedereen duidelijk is wat er binnen zijn/haar functie van hem/haar verwacht wordt en wat medewerkers van elkaar kunnen verwachten. Het opstellen van deze functieprofielen zal in 2024 verder uitgewerkt worden.

#### *Gebruik van hulpbronnen*

##### *Lable Care*

Zoals onder het onderwerp 'bewonersgerichte zorg en ondersteuning' al beschreven is, wordt binnen Claris gewerkt met het digitale zorgdossier Lable Care. Lable Care geeft op intuïtieve en overzichtelijke wijze inzicht in de zorgdoelen en andere belangrijke zaken rondom de zorg voor onze bewoners. Omdat Lable Care qua opbouw goed aansluit bij de visie van Claris, is het een belangrijk hulpmiddel in de uitvoer van onze visie. In 2023 is gebleken dat binnen Claris nog niet optimaal gebruik wordt gemaakt van alle beschikbare functionaliteiten binnen Lable Care. Daarom is in Q4 gestart met een werkgroep om nieuw beschikbare functionaliteiten beter binnen de organisatie te implementeren. In 2024 zal het opstarten en het beschrijven van de werkwijze van deze werkgroep afgerond worden. Ook zal er in 2024 scholing in de vorm van e-learning beschikbaar komen voor alle (nieuwe en vaste) medewerkers van Claris, om het werken met Lable Care nog beter in te bedden binnen de organisatie.

##### *Domotica*

In de tweede helft van 2023 is een start gemaakt met het evalueren van het gebruik van domotica binnen onze Zorgvilla's. Hierbij wordt onder andere rekening gehouden met de visie van Claris en hoe de inzet van domotica hierin ondersteunend kan zijn. Dit blijkt een project van vrij grote omvang te zijn, omdat onder andere met 2 verschillende leveranciers wordt samen gewerkt. Hierdoor is dit project niet afgerond in 2023. Dit zal daarom een vervolg krijgen in 2024.

##### *Informatiebeveiliging (ZIVV'er)*

Om beveiligd te kunnen mailen, maakte Claris gebruik van Smartlocker. Echter bleek dit systeem niet te werken voor onze organisatie, waardoor erg veel mailberichten met privacy gevoelige informatie niet op de meest beveiligde manier verzonden werden. Om datalekken te voorkomen en te voldoen aan de AVG, is daarom in Q3 van 2023 gestart met het zoeken naar een

alternatief systeem om veilig te kunnen mailen. De keuze is hierbij gevallen op ZIVV'er. In de eerste helft van 2024 zal ZIVV'er binnen Claris worden geïmplementeerd.

#### *Gebruik van informatie*

##### Zorgkaart Nederland

Cliëntervaringen worden gemeten door bewoners, familie en andere betrokkenen te vragen een review op Zorgkaart Nederland te schrijven. Het gemiddelde van alle reviews over het jaar 2023 was een 9,4. Een cijfer waar we heel trots op zijn en wat er ook voor heeft gezorgd dat we als organisatie in de top vijf van de best gewaardeerde zorginstellingen van Nederland in 2023 staan (in de categorie particuliere zorg). Onze medewerkers doen stuk voor stuk dagelijks hun uiterste best om dit cijfer waar te maken. Ook voor 2024 is ons streven een gemiddeld cijfer van een 9 of hoger te halen op Zorgkaart Nederland. Indien er minder goede reacties binnen komen op Zorgkaart Nederland, worden hierin genoemde punten direct besproken met degene die de review heeft geschreven (indien dit bekend is). Intern zullen deze punten opgepakt en zo mogelijk verbeterd worden.

##### Klachten

In 2023 zijn er geen officiële klachten geregistreerd. Omdat in de loop van 2023 bleek dat er geen werkwijze rondom het vastleggen van officiële klachten is vastgesteld binnen de organisatie en hier welk behoefte aan is, zal hier een werkinstructie en werkdocument voor worden opgesteld. Dit zal maken dat er een beter onderscheid kan worden gemaakt tussen 'punten te verbetering' en 'officiële klachten'. Eventuele officiële klachten die worden ingediend, zullen per kwartaal besproken gaan worden, zodat hier organisatie breed van geleerd kan worden.

#### **4. Verbeterparagraaf**

*In dit hoofdstuk zijn de verbeterpunten op het gebied van kwaliteit van zorg opgenomen, die de organisatie in 2024 op wil gaan pakken of verder uit wil gaan werken. Deze actiepunten staan ook verwerkt in het jaarplan welke de organisatie heeft opgesteld voor 2024.*

##### *Kwaliteit en veiligheid*

###### *Persoonsgerichte zorg en ondersteuning*

- Optimaliseren gebruik functionaliteiten van Lable Care (ook e-learning);
- Duidelijker de rol van familie en mantelzorgers beschrijven in het dossier;
- Nog meer aandacht voor eigen regie.

###### *Wonen en welzijn*

- In de eerste helft van 2024 zal Zorgvilla Weissborn in Eindhoven haar deuren openen;
- Gastheren/-vrouwen en buurtgezellen (nog) beter toerusten om persoonsgericht hun werkzaamheden uit te voeren.

###### *Veiligheid*

- In 2024 zal een aangepast PvA worden gemaakt naar aanleiding van de reeds uitgevoerde RI&E's. In dit PvA zal onderscheid worden gemaakt tussen acties die op centraal niveau opgepakt dienen te worden en locatie specifieke acties;
- Het WZD beleid van de organisatie zal verder uitgewerkt worden, waarbij ook een plan zal worden geschreven op het deurenbeleid van de organisatie;
- De kwartaalrapportages zoals die nu van de MIC meldingen gemaakt worden, lijken niet de meerwaarde te hebben zoals we deze graag zouden willen zien. Dit, omdat deze eigenlijk een samenvatting vormen van de MIC meldingen en er veelal geen nieuwe inzichten uit naar voren komen. In 2024 zal gezocht worden naar een andere werkwijze rondom het maken van een kwartaaloverzicht van deze MIC meldingen, waardoor deze wel de gewenste meerwaarde op zal gaan leveren. Tevens zal gezocht worden naar een passende werkwijze om de kwartaalrapportages ook organisatie breed te delen en te bespreken, met als beoogd doel hier organisatie breed van te leren;
- De interne audit structuur zal in 2024 aangepast worden; de wens is de audits meer aan de hand van gesprekken te gaan uitvoeren, in plaats van gesloten ja/nee vragen. Verder zal er meer gericht gaan worden op het uitvoeren van audits op een enkel onderwerp binnen de locaties zelf of eventueel locaties onderling. Het doel hiervan is de betrokkenheid van de medewerkers bij de audits en de uitkomsten hiervan te vergroten en het leerrendement van de audits hiermee onder de hele locatie te vergroten;
- Er wordt een plan gemaakt worden om het belang van infectiepreventie meer onder de aandacht van de medewerkers te brengen en dit een continue onderwerp van aandacht te maken.

###### *Leren en werken aan kwaliteit*

- In 2024 zal gezocht worden naar een externe kwaliteitsaudit welke passend is voor (kleine) zorgorganisaties, om zo een beter beeld te krijgen van de stand van zaken op het gebied van zaken die specifiek voor zorgorganisaties van belang zijn;
- In 2024 zal gezocht worden naar mogelijkheden om aan te sluiten bij een lerend netwerk van ander kleine particuliere zorginstellingen. Indien dit niet mogelijk blijkt, zal onderzocht worden of het mogelijk is zelf een dergelijk netwerk op te starten;
- Voor het jaar 2024 zal een kwaliteitsplan opgesteld worden (mogelijk als onderdeel van het jaarplan van de organisatie);

- Onderzoeken van mogelijkheden voor een efficiënte wijze voor het delen van o.a. werkprocessen en procedures, bijvoorbeeld door het inrichten van een intranet, waar per onderwerp de bijbehorende documenten terug te vinden zijn;
- Organisatie breed cliënttevredenheidsonderzoek (laten) uitvoeren.

#### Randvoorwaarden

##### *Leiderschap, governance en management*

- Het laatste lid van de RvC zal worden aangesteld en er zal een jaarplanning worden gemaakt voor de overleggen van de RvC;
- In 2024 zal de cliëntenraad (welke wij bewonersraad zullen gaan noemen) geïnstalleerd worden, zal het medezeggenschapsreglement van de cliëntenraad vastgesteld worden en zal een ambtelijk secretaris voor de CR geworven worden;
- In 2024 zal de OR gekozen en geïnstalleerd worden, de medezeggenschapsregeling van de OR verder opgesteld en daarna vastgesteld worden en zal een ambtelijk secretaris geworven worden.

##### *Personeelssamenstelling*

- Vaststellen van de functieprofielen van de functies van VIG en Contactverzorgende (EVV), waarna ook van de andere functies binnen Claris Zorgvilla's een functieprofiel opgesteld zal worden, welke gewogen zullen worden binnen de FWG;
- Uitvoeren van een medewerkers tevredenheidsonderzoek;
- Verder onderzoek doen naar de mogelijkheden voor het boeien en binden van huidige en toekomstige medewerkers;
- Streven naar een lager ziekteverzuim.

##### *Gebruik van hulpbronnen*

- Opstarten en beschrijven werkwijze werkgroep Lable Care afronden en e-learning implementeren;
- Project rondom evalueren inzet domotica verder uitvoeren.

##### *Gebruik van informatie*

- Klachtenbeleid herschrijven en werkdocument opstellen om klachten in bij te houden. Klachten per kwartaal bespreken in het MT, om hier gezamenlijk van te leren.