

KWALITEITSVERSLAG 2023 ZORGGROEP MARIJKE



## INHOUD

Inleiding.....	2
1. Profiel van de organisatie.....	3
1.1 Bestuursstructuur.....	3
1.2 Missie en visie .....	3
2. Kerngegevens .....	5
2.1 Personeel.....	5
2.2 Bewoners .....	6
3. Kwaliteitsverslag .....	7
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	7
3.2 Wonen en welzijn.....	8
3.3 Veiligheid.....	9
3.4 Leren en ontwikkelen.....	10
3.5 Leiderschap, governance en management .....	10
3.6 Personeelssamenstelling.....	11
3.7 Gebruik van hulpbronnen .....	11
3.8 Gebruik van informatie .....	12
4. Mic meldingen 2023.....	13

## INLEIDING

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2023 van Zorggroep Marijke. Dit verslag is onderdeel van de jaarlijkse verantwoordingsverplichting vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Graag laten we zien hoe Zorggroep Marijke in 2023 heeft gewerkt aan de kwaliteit van zorg voor onze bewoners. Het verslag heeft betrekking op alle drie de locaties, De Wijkse Hof, Huize Marijke en Zorghuys De Wingerd.

Bij de uitwerking van het kwaliteitsverslag wordt gebruik gemaakt van de opbouw en richtlijnen die beschreven staan in het kwaliteitskader en is gebaseerd op het kwaliteitsplan 2022-2023.

Het verslag start met een beschrijving van de organisatie en de missie en visie met bijbehorende kernwaarden. Vervolgens worden de kerngegevens van Zorggroep Marijke gedeeld met betrekking tot medewerkers en bewoners. Daarna volgen de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en ten slotte een overzicht van de mic-meldingen (melding incident cliënt) 2023.

## 1. PROFIEL VAN DE ORGANISATIE

Zorggroep Marijke is een kleinschalige zorgorganisatie en biedt zorg aan kwetsbare mensen in de gemeentes Wijk bij Duurstede en Utrechtse Heuvelrug. Wij bieden zorg op basis van de vergoeding uit Volledig Pakket Thuis of Zorg en Verblijf, vallend onder de Wet Langdurige Zorg (zonder behandeling). De teams bestaan uit gastvrouwen, medewerkers huishoudelijke dienst, activiteitenbegeleiders, Helpende, Helpende plus, Verzorgenden, Verpleegkundigen, locatiezorgcoördinatoren en vrijwilligers.

---

### 1.1 BESTUURSSTRUCTUUR

Zorggroep Marijke kent de volgende organen

- ❖ Raad van Bestuur
- ❖ Raad van Toezicht
- ❖ Cliëntenraad

Zorggroep Marijke heeft drie locaties

- ❖ Huize Marijke in Doorn
- ❖ Zorghuys De Wingerd in Doorn
- ❖ De Wijkse Hof in Wijk bij Duurstede

Elke locatie wordt aangestuurd door een locatiezorgcoördinator. De locatiezorgcoördinator legt verantwoording af aan de Raad van Bestuur.

---

### 1.2 MISSIE EN VISIE

#### 1.2.1 MISSIE

In onze missie willen wij Christus volgen, waarbij we gevolg willen geven aan de woorden uit de Bijbel, ook wel de werken van barmhartigheid genoemd: “Ik had honger en u hebt Mij te eten gegeven; Ik had dorst en u hebt Mij te drinken gegeven; Ik was vreemdeling en u hebt Mij gastvrij onthaald. Ik was naakt en u hebt Mij gekleed, Ik ben ziek geweest en u hebt Mij bezocht, Ik was in de gevangenis en u bent tot Mij gekomen.”(Matth. 25: 35,36)

*Daarmee geven we fundament en richting aan onze missie: “Omzien naar de ouder wordende, toenemend afhankelijke, kwetsbare mens die zorg behoeft”.*

Dit kan alleen maar vanuit een grote betrokkenheid vanuit het hart. Werken vanuit je hart betekent dat je je medemens liefdevol en onbevooroordeeld tegemoet treedt en hem in deze kwetsbare periode van zijn leven bijstaat om ervoor te zorgen dat hij zich op zijn gemak voelt, veilig en vertrouwd, ondanks de niet gekozen afhankelijkheid.

---

#### 1.2.2 VISIE

Deze tijd wordt gekenmerkt door de mens die graag zijn eigen leven vormgeeft, keuzes maakt, zelfstandig is en een eigen sociaal netwerk heeft. Een tijd waarin ‘geloven’ niet meer vanzelfsprekend is.

In die tijd wil Zorggroep Marijke zich openstellen voor de mens die onderdak en zorg nodig heeft. De mens die door ziekte geschonden is.

Zij wil een plaats bieden die binnen de omstandigheden als prettig en aantrekkelijk wordt ervaren. Waar ruimte is voor aandacht voor de verschillende dimensies van het leven te weten lichamenlijk, psychisch, sociaal en levensbeschouwelijk. Zorggroep Marijke wil een plaats zijn waar men zich veilig,

ja zelfs toch thuis kan voelen in de laatste periode van het leven. Waar in liefde bewust gezocht wordt naar de eigenheid van de bewoner, ook gewerkt wordt aan vertrouwen en verbinding en waar dit ook benadrukt wordt en voelbaar is.

Mooie woorden, oprecht gemeend, we zijn er dagelijks in de zorg mee bezig. En we willen er nog beter in worden, er als het ware 'dichter' bij komen. Bij die mens, bij elkaar als medewerkers.

In dit leven zijn we op weg, onze bewoners zijn op weg in het laatste deel van hun leven. De medewerkers van Zorggroep Marijke mogen een eindje met hen oplopen en hen bijstaan waar dit gevraagd wordt en nodig is.

De kernwaarden, de kwaliteiten, die Zorggroep Marijke uit wil dragen zijn

Liefdevolle aandacht

Deskundige zorg

Huiselijke sfeer

## 2. KERNGEGEVENS

### 2.1 PERSONEEL

Verdeling medewerkers over functies en niveaus (peildatum) 31-12-2023

#### WIJKSE HOF

Functie	Aantal medewerkers	Aantal FTE
Huishoudelijk medewerker	2	0,7
Gastvrouw	1	0,6
Assistent activiteitenbegeleider	2	1,1
Activiteitenbegeleider	2	1,3
Helpende	1	0,8
Helpende plus	3	2,2
Leerling Helpende	1	0,7
Verzorgende IG	6	2,1
Verpleegkundige	2	0,6
Leerling Verpleegkundige	1	1
Weekendhulp	6	0,2
Locatiezorgcoördinator	1	1
Totaal	28	12,3

#### HUIZE MARIJKE

Functie	Aantal medewerkers	Aantal FTE
Huishoudelijk medewerker	1	0,4
Gastvrouw	4	1,6
Activiteitenbegeleider	2	1,3
Helpende plus	4	1,9
Verzorgende IG	10	4,5
Leerling Verzorgende	2	1,1
Verpleegkundige	1	1
Locatiezorgcoördinator	1	0,8
Oproepkracht	5	0
Totaal	30	12,6

#### ZORGHUYS DE WINGERD

Functie	Aantal medewerkers	Aantal FTE
Gastvrouw	3	1,6
Helpende	1	0,4
Helpende plus	3	1,9
Verzorgende	2	0,9
Verzorgende IG	5	2,2
Verpleegkundige	1	0,7
Verpleegkundige niveau 5	1	0,4
Locatiezorgcoördinator	1	0,6
Oproepkracht	1	0
Totaal	18	8,7

## ORGANISATIEONDERSTEUNING

Functie	Aantal medewerkers	Aantal FTE
Management assistent	1	0,8
Kwaliteitsmedewerker	1	0,3
Kwaliteitsmanager	1	0,6
ICT ondersteuning	1	0,4
Totaal	4	2,1

## 2.2 BEWONERS

Zorggroep Marijke biedt verpleging en verzorging exclusief behandeling, inclusief dagbesteding in de vorm van Volledig pakket thuis of verblijf.

Zorgzwaarteprofielen en leveringsvormen per locatie (peildatum 31-12-2023)

### HUIZE MARIJKE

Zorgzwaarteprofielen en leveringsvorm	Aantal bewoners
VPT VV4	1
VPT VV5	1
VPT VV6	2
VPT VV8	1
ZZP VV5	6
ZZP VV6	4
ZZP VV7	1
Totaal aantal bewoners	16

### DE WIJKSE HOF

Zorgzwaarteprofielen en leveringsvorm	Aantal bewoners
VPT VV5	1
VPT VV10	1
ZZP VV5	9
ZZP VV6	1
ZZP VV7	2
Totaal aantal bewoners	14

### ZORGHUYS DE WINGERD

Zorgzwaarteprofielen en leveringsvorm	Aantal bewoners
VPT VV4	1
VPT VV6	1
VPT VV7	1
ZZP VV4	1
ZZP VV5	1
ZZP VV6	4
Totaal aantal bewoners	9

## 3. KWALITEITSVERSLAG

### 3.1 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

#### 3.1.1 FOCUS OP MEER VAARDIGHEDEN BELEVINGSGERICHTE ZORG

Bij Zorggroep Marijke werken we per locatie met een vast team medewerkers en kleine groep vaste ZZP'ers, hierdoor kennen de medewerkers onze bewoners en hun naasten goed en kunnen zij inspelen op dat wat de bewoner nodig heeft. Bij indiensttreding volgen onze medewerkers via Rein de volgende e-learnings, Persoonsgerichte zorg, Dementie, Wet zorg en dwang en Voedselhygiëne om de basiskennis en kennis van de doelgroep te vergroten. Deze e-learnings zijn inmiddels voor alle niveaus beschikbaar in Rein.

Medewerkers worden in de gelegenheid gesteld om een voorstelling van Dag Mama bij te wonen, hier wordt nog altijd volop gebruik van gemaakt. Een aantal medewerkers hebben dit jaar een congres over onbegrepen gedrag bijgewoond. Na deelname aan een congres wordt medewerkers gevraagd de opgedane kennis met het team te delen.

#### 3.1.2 FOCUS OP SAMENHANG IN HET DOSSIER, EIGEN REGIE, AUTONOMIE BEWONER, MULTIDISCIPLINAIR, WELZIJN, METHODISCH

De basis voor kwalitatief goede zorgverlening is een actueel en persoonsgericht zorgleefplan. Dat wil zeggen dat een zorgleefplan direct wordt aangepast als de zorgvraag wijzigt. Hierover is nauw contact tussen de bewoner, diens vertegenwoordiger en de eerst verantwoordelijk verzorgende. Om samenhang in de zorg en begeleiding voor onze bewoners te vergroten sluit de activiteitenbegeleider aan bij het MDO, deze input wordt als zeer waardevol ervaren.

Uiterlijk zes weken na inhuizing van een nieuwe bewoner is het zorgleefplan gereed, aan de hand van verschillende vragenlijsten in het digitale zorgdossier wordt een zo compleet mogelijk beeld geschetst van onze bewoners. Ook kunnen naasten via CarenZorgt persoonlijke verhalen van de bewoner toevoegen aan het dossier.

#### 3.1.3 FOCUS OP EVALUATIE INTERNE AUDIT MET BETREKKING TOT HET MDO, ONGANGSOVERLEG EN GEDRAGSOVERLEG

Tweemaal per jaar vindt voor alle bewoners een MDO plaats. Dit MDO wordt bij Huize Marijke en Zorghuys De Wingerd georganiseerd in samenwerking met de Specialist Ouderengeneeskunde en Psycholoog van Quarijn. De huisarts krijgt vervolgens een terugkoppeling van de SOG. Bij het MDO in De Wijkse Hof is de huisarts wel aanwezig, echter zien we dat het samenbrengen van alle disciplines problematisch is.

Het is daarom de wens de werkwijze in Doorn ook in De Wijkse Hof toe te gaan passen, hier is inmiddels contact over geweest met de betrokken huisartsen van De Wijkse Hof. En we hopen daar in de loop van 2024 mee van start te kunnen gaan.

Daarnaast is op structurele basis een omgangs- en gedragsoverleg met het gehele team onder begeleiding van de psycholoog van Quarijn. Het contact met de specialisten van Quarijn verloopt laagdrempelig en wordt door zowel de medewerkers, bewoners, familie en huisartsen als zeer prettig ervaren. In september heeft een evaluatie plaats gevonden met Quarijn waarbij de werkwijze voor 2024 is afgestemd. In 2024 zullen ook de locatiezorgcoördinatoren bij de evaluatie betrokken worden.



---

## 3.2 WONEN EN WELZIJN

---

### 3.2.1 FOCUS OP ONTWIKKELD MANTELZORG- EN VRIJWILLIGERSBELEID

Zorggroep Marijke werkt samen met een kleine groep trouwe vrijwilligers, waar wij zeer trots en zuinig op zijn. Daarnaast hebben we een redelijk stabiel personeelsbestand op formatie en zien wij op dit moment nog geen noodzaak voor het inzetten van mantelzorgers. We zijn er wel op bedacht dat dit, met de toename van de zorgzwaarte, in de toekomst kan veranderen. Daarom staat dit onderwerp op de actielijst voor 2024, waarbij de focus zal liggen op oriëntatie op dit onderwerp en op interventies die we laagdrempelig in kunnen gaan zetten.

---

### 3.2.2 FOCUS OP AANPASSINGEN BINNEN- EN BUITENRUIMTES

In De Wijkse Hof is de afgelopen twee jaar aandacht besteed aan de inrichting van de locatie. Er is een snoezelruimte ingericht, nieuw meubilair voor de eetkamer en er is aandacht geweest voor de aankleding, toegespitst op de doelgroep. Daarnaast is er onderhoud aan het dak uitgevoerd door de verhuurder. Het afgelopen jaar is er een klusdag georganiseerd waar medewerkers op vrijwillige basis verschillende klussen hebben uitgevoerd.

In Huize Marijke is in een aantal ruimtes airconditioning geplaatst en heeft er klein onderhoud plaats gevonden. Ook heeft de huiskamer een opknopbeurt gekregen. Met de inzet van een medewerker voor klein onderhoud wordt maandelijks 'kleine' werkzaamheden uitgevoerd.

De plannen voor de verbouwing van Zorghuys De Wingerd zijn ingediend en we zijn in afwachting van het vervolg. In de tussentijd wordt ook op deze locatie klein onderhoud structureel uitgevoerd. Voor het onderhoud van de tuin is in 2023 een nieuwe vrijwilliger aangetrokken.

---

### 3.2.3 FIETSLABYRINT

Op locatie De Wijkse Hof was het, na een geslaagde demo, de wens een fietslabyrint aan te schaffen voor de bewoners. Medewerkers van De Wijkse Hof hebben hiervoor een crowdfunding actie opgezet en zijn zelf in actie gekomen met de verkoop van stroopwafels. Tijdens het kerstdiner met de bewoners kon het fietslabyrint gepresenteerd worden.

---

## JAARACTIVITEITEN

In de Coronatijd konden de jaarlijkse familieavonden geen doorgang meer vinden. In 2023 zijn deze avonden voor alle locaties weer opgepakt. Tijdens deze avond is er gelegenheid voor de directie om mededelingen betreffende de organisatie te delen en wordt er stil gestaan bij verschillende thema's. In 2023 waren deze thema's, de rol van activiteitenbegeleider, de functie van ev'ër en het ziektebeeld dementie. Daarnaast is het een samenzijn van naasten, waarbij verhalen en ervaringen gedeeld worden. De voorzitter van de cliëntenraad kon tijdens deze avond iets vertellen over de rol van de cliëntenraad en een oproep voor nieuwe leden doen. De familieavonden zijn goed bezocht en dus zullen deze in 2024 wederom georganiseerd worden.

Op alle locaties is een kerstdiner georganiseerd, de invulling werd afgestemd op de behoeften van de doelgroep en de mogelijkheden van de locaties.

Sinds 2022 wordt er jaarlijks een herdenkingsbijeenkomst georganiseerd om de bewoners die zijn overleden te herdenken. Deze bijeenkomst wordt door zowel naasten als medewerkers als zeer waardevol ervaren.

---

### 3.3 VEILIGHEID

---

#### 3.3.1 FOCUS OP VEILIGHEID BINNEN EN BUITEN ALLE GEBOUWEN

In 2023 is een start gemaakt met het uitvoeren van de Risico Inventarisatie en Evaluatie door Prevenzo. De locatiebezoeken, interviews met medewerkers en het beleidsonderzoek hebben plaats gevonden. Het plan van aanpak zal begin 2024 gepresenteerd en besproken worden. Ook zal in 2024 een preventiemedewerker worden aangesteld. Tevens is besloten om vanaf 2024 gebruik te gaan maken van de Arbo dienstverlening van Prevenzo ter vervanging van ArboNed.

Jaarlijks krijgen alle medewerkers een BHV scholing, sinds 2023 worden ook de gastvrouwen meegenomen in de jaarlijkse cyclus. Daarvoor hebben zij eerst de basistraining BHV gevolgd.

---

#### 3.3.2 FOCUS OP AANDACHT VOOR VOORKOMEN EN OPVOLGING INCIDENTEN EN CALAMITEITEN

Meldingen van incidenten bij bewoners of medewerkers worden gemeld via een MIC-MIM formulier. Maandelijks worden deze meldingen per locatie verzameld en geanalyseerd en vervolgens in het maandelijkse teamoverleg besproken. Doel van het melden van incidenten is om met elkaar te leren en het zorgproces te verbeteren. In 2023 is het meldformulier gedigitaliseerd en wordt hierdoor direct opgenomen in het zorgdossier van de bewoner. In 2024 gaan we deze procedure evalueren en het analyseproces optimaliseren. Meldingen voor medewerkers gaan nu nog wel op papier, hier zal nog naar een alternatief worden gezocht.

In 2023 is er één prisma light onderzoek uitgevoerd, naar aanleiding van een incident. De uitslag van het onderzoek is met de directie, leidinggevende en het team besproken. Het onderzoek werd uitgevoerd door drie, niet bij de zorg betrokken, medewerkers van verschillende disciplines. Naar aanleiding van het onderzoek is er geen verwijtbaar feit geconstateerd en was een melding bij de inspectie niet nodig.

---

#### 3.3.3 FOCUS OP INVENTARISATIE EN OPVOLGING KWALITEITSINDICATOREN

Jaarlijks levert Zorggroep Marijke de kwaliteitsgegevens Verpleeghuis zorg aan. Deze kwaliteitsgegevens bestaan uit de indicatoren basisveiligheid en de indicatoren personeelssamenstelling. De resultaten van de metingen worden gedeeld en besproken tijdens de teamoverleggen.

---

#### 3.3.4 FOCUS OP UITWERKING EN UITVOERING WET ZORG EN DWANG IN DE PRAKTIJK

In 2022-2023 is het WZD beleidsplan van Zorggroep Marijke concreet gemaakt. De eerst verantwoordelijk verzorgende en locatiezorgcoördinatoren van Huize Marijke en De Wijkse Hof hebben uitleg en instructies gehad over de WZD en de procedure. Het is helaas niet gelukt om een WZD functionaris aan te wijzen, een verzoek bij een andere organisatie werd afgewezen. Door de goede samenwerking met de specialisten van Quarijn proberen wij zo goed mogelijk invulling te geven aan deze wet, zodat wij veilige en kwalitatief goede zorg aan onze bewoners kunnen geven. In 2024 staat een werkbezoek gepland naar een vergelijkbare organisatie met als doel, leren van het benutten van de mogelijkheden met domotica.

Daarnaast brengen we dit onderwerp bij onze medewerkers onder de aandacht door middel van e-learning en in teamoverleggen. En zijn de middelen en maatregelen een vast onderdeel van het halfjaarlijkse MDO.

---

#### 3.3.5 FOCUS OP GOEDE SAMENWERKING MET APOTHEEK EN HET OPLOSSEN VAN KNELPUNTEN

Naar aanleiding van het aantal meldingen omtrent medicatie heeft in Wijk bij Duurstede een evaluatie met de apotheek plaats gevonden en werd het geneesmiddelendistributieprotocol aangepast. Met dit protocol is voor alle betrokkenen binnen de medicatieketen duidelijk wie welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden hebben. Dit protocol dient als uitgangspunt voor het opstellen van een medicatieaudit in 2024. Het geneesmiddelendistributieprotocol met de Doornse Apotheek is in 2022 herzien, hier heeft echter nog geen

evaluatie van de samenwerking plaats gevonden. Deze evaluatie en het cyclisch inplannen van deze momenten staat gepland in 2024.

---

## 3.4 LEREN EN ONTWIKKELEN

---

### 3.4.1 FOCUS OP ONTWIKKELEN VAN SCHOLINGSBELEID IN SAMENWERKING MET PRAKTIJKBEGELEIDER

In 2023 is een medewerker van onze organisatie gestart met de opleiding tot praktijkopleider. De praktijkopleider zal een belangrijke schakel vormen tussen school, leerling/stagiaire, werkbegeleider en organisatie. De werkbegeleider op de locatie zal de directe rol van begeleider op zich nemen, de praktijkopleider overziet het proces, is aanspreekpunt en is onder andere aanwezig bij voortgangsgesprekken.

In samenwerking met de praktijkopleider en de afdeling kwaliteit is het BPV plan voor Zorggroep Marijke opgesteld.

---

### 3.4.2 FOCUS OP (VERHOGING) KWALITEIT VAN VAKKUNDIGHEID VAN MEDEWERKERS

In het afgelopen jaar hebben we de focus gelegd op twee groepen aandachtsvelders, palliatieve zorg en infectiepreventie. De palliatieve aandachtsvelders hebben een training gevolgd bij Dandelion en de aandachtsvelders infectiepreventie hebben een incompany training gevolgd vanuit het programma Waardigheid en Trots. Voor beide groepen is een functieprofiel opgesteld. De aandachtsvelders vormen het aanspreekpunt op de locatie met betrekking tot hun aandachtsgebied en voeren kwaliteitsverbeteringen uit. Daarnaast zijn er organisatie brede overleggen waarbij ervaringen uitgewisseld kunnen worden.

Het grootste deel van de gastvrouwen en activiteitenbegeleiders hebben de ADL-training van de Zorg en Werk Academy gevolgd. Deze training werd door het merendeel als een waardevolle aanvulling op hun werk ervaren.

---

### 3.4.3 FOCUS OP CYCLISCHE VORM VAN INTERNE AUDIT

Vanuit de afdeling kwaliteit wordt minimaal zes weken na inhuizing van een nieuwe bewoner een dossieraudit uitgevoerd. Aan de hand van een checklist wordt het dossier gecontroleerd op volledigheid, de resultaten van deze controle worden teruggekoppeld aan de ev'er.

Vanuit het ondersteuningsprogramma infectiepreventie van Waardigheid en Trots heeft op locaties De Wijkse Hof en Zorghuys De Wingerd een audit infectiepreventie plaats gevonden. De resultaten zijn vastgelegd in een rapport en door de locatiezorgcoördinator en aandachtsvelders infectiepreventie besproken in het team. Verdere actiepunten naar aanleiding van dit rapport zullen in 2024 volgen.

---

## 3.5 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

---

### 3.5.1 FOCUS OP GROEI VAN EIGENAARSCHAP EN SAMENWERKING VAN DE TEAMS

Eind 2022 en begin 2023 hebben alle teams een teambuilding traject gevolgd, onder begeleiding van Ervarea. De teams van twee van de drie locaties waren zeer positief over de sessies en zouden hier graag een structureel vervolg op willen hebben. Naar aanleiding van deze sessies is met een aantal medewerkers een individueel coaching traject opgepakt.

Eind 2023 is er overleg geweest met Ervarea over de invulling van het vervolg op de teambuilding sessies. In het eerste kwartaal van 2024 volgt hier een plan van aanpak over, Ervarea zal wederom de begeleiding op zich nemen.

---

### 3.5.2 FOCUS OP MEDEWERKERS

Vanuit de directie is in 2023 een oproep gedaan aan alle medewerkers voor het vormen van een ondernemingsraad. Op deze oproep is een minimale respons gekomen waardoor dit onderwerp op de lange

baan is geschoven. Er wordt nagedacht over hoe de organisatie op een laagdrempelige manier invulling kan geven aan personeelsvertegenwoordiging. In 2024 zal een start worden gemaakt met kwartaalgesprekken per locatie. Bij deze gesprekken zal naast de locatiezorgcoördinator ook een afvaardiging van het team aansluiten.

Bij het uitvoeren van de Rie door Prevenzo is tevens een medewerkertevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek zullen begin 2024 door Prevenzo worden gepresenteerd.

Er is een start gemaakt met het samenstellen van een personeelshandboek. In dit handboek zullen alle afspraken, beleid en richtlijnen van de organisatie beschreven worden. Dit handboek zal gedurende het jaar steeds verder gevuld worden. Er wordt op dit moment bekeken hoe het handboek zo toegankelijk mogelijk kan worden gemaakt voor de medewerkers.

De zorgzwaarte neemt toe en daarom vinden wij het des te belangrijker dat onze medewerkers weten hoe om te gaan met deze zorgzwaarte. Alle zorgmedewerkers hebben daarom in 2023 de til- en transfertraining van Quarijn gevolgd.

---

## 3.6 PERSONEELSSAMENSTELLING

---

### 3.6.1 FOCUS OP CAPACITEITSMANAGEMENT

In 2023 is er een gesprek geweest met Roots over het benutten van het medewerkers- en cliëntsysteem van Nedap. Voor het inzetten van het capaciteitsmanagementsysteem van Nedap blijkt onze organisatie te klein en zullen we hier geen voordeel uit halen. Met het inzetten van kwartaalgesprekken gaan we bekijken of we op een andere manier inzicht kunnen geven in inzet versus formatie en hier vervolgens op sturen.

---

### 3.6.2 FOCUS OP BESCHRIJVEN VAN VRIJWILLIGERSBELEID

Het beschrijven van het vrijwilligersbeleid is in verband met andere prioriteiten uitgesteld naar 2024. Tijdens de familieavonden is op alle locaties een oproep geweest voor het aanmelden van vrijwilligers, hier is helaas weinig reactie op gekomen. In 2024 zal er gekeken worden naar het werven van vrijwilligers voor specifieke, persoonsgerichte activiteiten, daarbij gebruik makend van regionale netwerken.

---

## 3.7 GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

---

### 3.7.1 FOCUS OP UITBREIDING DOMOTICA OM VRIJHEID VAN BEWONERS TE BEVORDEREN

Binnen de organisatie wordt gebruik gemaakt van domotica in de vorm van sensoren. Een proefopstelling met een slimme bed sensor bracht niet het gewenste resultaat en daarom is verdere uitbreiding in de wacht gezet. In 2024 willen we het onderwerp domotica meenemen in het innovatieplan. Door Zorghuys De Wingerd is een innovatieplan ingediend voor het aanpassen van het alarmeringssysteem.

---

### 3.7.2 FOCUS OP PLAN EN CONTROL CYCLUS

We hebben een start gemaakt met het oriënteren op het inzichtelijk maken van stuurinformatie voor directie en locatiezorgcoördinatoren. Hierbij worden we ondersteunt door Van Ree Accountants. We hebben de wens om gebruik te maken van een kort financieel dashboard voor de kwartaalgesprekken.

---

### 3.7.3 SYSTEMEN

In 2023 is er een nieuw Leermanagementsysteem geïmplementeerd, Studytube. Dit ter vervanging van Learning dat niet meer doorontwikkeld werd. Het systeem is zonder veel problemen voor de medewerkers geïmplementeerd. Verfijning van de inrichting van het systeem volgt in 2024, hierbij worden we ondersteund door Rein.

Het documentensysteem Dropbox is vervangen door Shared Point. Hiermee is een eerste stap gezet in het structureren van de processen en wordt de toegankelijkheid tot documenten voor medewerkers vergroot.

We maken sinds eind 2023 gebruik van Zorgmail. Met behulp van Zorgmail wordt de inhoud van berichten versleuteld en kunnen daardoor beveiligd verzonden worden.

---

### 3.8 GEBRUIK VAN INFORMATIE

Jaarlijks voert Zorggroep Marijke een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Deze enquête wordt bij voorkeur door de cliënt ingevuld, indien dit niet mogelijk is zal dit door de eerste contactpersoon worden gedaan. De enquête kan zowel digitaal als op papier worden ingevuld. In het onderzoek zijn de zes vragen van Zorgkaart Nederland opgenomen, de uitkomst van deze zes vragen dienen jaarlijks met de kwaliteitsgegevens aangeleverd te worden.

De resultaten van het onderzoek worden door de afdeling Kwaliteit verwerkt in een rapport met aanbevelingen per locatie. Dit rapport wordt vervolgens in het team besproken.

#### 4. MIC MELDINGEN 2023

In 2023 zijn in totaal 234 mic meldingen ingediend door zorgmedewerkers.

Locaties	Zorggroep Marijke	De Wijkse Hof	Zorghuys De Wingerd	Huize Marijke
Aantal meldingen	236	117	33	86
Aantal cliënten	37	14	7	16

Bij 200 meldingen was er sprake van een minder ernstig incident. In 23 gevallen betrof de melding een ernstig incident. Er werden 9 meldingen gedaan van een bijna-incident.

Incident	Zorggroep Marijke	De Wijkse Hof	Zorghuys De Wingerd	Huize Marijke
Vallen	100	40	17	43
Medicatie	109	62	11	36
Ander soort incident	27	15	5	7

Bij de "andere soort incidenten" variëren de meldingen van:

- Onjuiste zorg/niet volledige zorg verleend (10 meldingen)
- Agressie (4 meldingen)
- Weglopen (3 meldingen)

De medicatie incidenten betrof:

- Niet gekregen/gegeven (37 meldingen)
- Niet ingenomen (23 meldingen)
- Verkeerde toediening (13 meldingen)

De valincidenten betrof:

- Op de grond aangetroffen (61 meldingen)
- Ergens uit-af-naast gevallen (15 meldingen)
- Struikelen/uitglijden (10 meldingen)

De volgende oorzaken worden het meest genoemd:

- Vergissing/vergeten (56 meldingen)
- Gedragsproblematiek (55 meldingen)
- Geen toezicht (30 meldingen)
- Onbekend (26 meldingen)

De plaats van het incident betrof bij 93 meldingen de kamer van de bewoner, bij 36 meldingen de huiskamer en bij 34 meldingen de instantie. Onder instantie wordt de locatie verstaan, de ruimte van de locatie wordt in dit geval niet benoemd.

In meer dan de helft van de meldingen (147) wordt de melding in het zorgdossier vastgelegd. Bij 72 meldingen wordt de familie ingelicht en bij 49 meldingen wordt de evv'er op de hoogte gebracht.

---

#### WAT VALT OP

- In De Wijkse Hof worden de meeste meldingen gemaakt (gemiddeld 8,5 per bewoner).

- Ten opzichte van het aantal bewoners worden in Zorghuys De Wingerd en Huize Marijke nagenoeg evenveel meldingen gemaakt. (gemiddeld 4 en gemiddeld 5 per bewoner).
- Er zijn ongeveer een gelijk aantal val- en medicatie incidenten.
- Er worden relatief weinig bijna-incidenten gemeld.
- In verhouding tot het aantal bewoners is het aantal valincidenten op alle drie de locaties gelijk.
- In De Wijkse Hof zijn de meeste medicatie-incidenten gemeld.
- Bij de meeste valincidenten was er geen medewerker aanwezig.
- In Zorghuys De Wingerd worden de formulieren het minst volledig ingevuld.
- Bij ruim een derde van de meldingen vindt het incident plaats op de eigen kamer, mogelijk is dit meer omdat onder 'instantie' ook de kamer van de bewoner kan vallen.
- Meldingen worden bijna altijd vastgelegd in het zorgdossier of besproken met evv'er en familie.

---

### WAT VALT VERDER OP

Bij het analyseren van de meldingen is gebleken dat dossieronderzoek nog altijd noodzakelijk is. Bij veel meldingen worden de formulieren niet volledig ingevuld, waardoor soms essentiële informatie ontbreekt. In Huize Marijke worden de formulieren het meest volledig ingevuld, waarbij de medewerker vaak ook aanbevelingen noteert.

Aan de resultaten van sommige onderdelen kunnen geen rechten worden ontleend, omdat deze niet bij elke melding zijn ingevuld.

---

### OPVOLGING MEDICATIE INCIDENTEN

Naar aanleiding van de medicatie incidenten in De Wijkse Hof is in 2023 het Geneesmiddelendistributieprotocol beoordeeld en aangepast. Deze aanpassingen zijn in samenwerking met de Medsen apotheek Dorestede uitgevoerd. Daarnaast heeft een gesprek plaats gevonden met de apotheek om knelpunten in het proces te bespreken. Als uitkomst van dit gesprek heeft een wijziging in tijdstip van synchronisatie van de recepten plaats gevonden.

Tijdens de team overleggen is de BEM codering extra onder de aandacht gebracht bij de medewerkers. Waarbij het belang van toezien op inname is benadrukt. Verder heeft de zorgmedewerker en evv'er een signalerende functie mocht er een wijziging nodig zijn in de BEM codering.

In 2024 zal wederom een evaluatie van de samenwerking met Medsen apotheek Dorestede plaats vinden en zal er een evaluatie met de Doornse apotheek gepland worden. Door middel van een medicatie audit zal een O-meting worden uitgevoerd met betrekking tot het medicatieproces. Medicatie aandachtsvelders worden aangesteld om toe te zien op het correct uitvoeren van het medicatieproces.

---

### OPVOLGING VALINCIDENTEN

De oorzaak van een valincident is vaak moeilijk te achterhalen. Bij de analyse van een aantal valincidenten in Huize Marijke kon er geen gemeenschappelijke deler worden gevonden. Aan de hand van risicosignalering wordt van elke bewoner het valrisico in kaart gebracht en is dit een terugkerend thema tijdens het MDO. In sommige situaties wordt tijdens een MDO een geaccepteerd valrisico vastgelegd.

Gezien de toename van de zorgzwaarte en de verhoging van valrisico's zullen we in 2024 moeten gaan kijken wat er ingezet kan worden om valincidenten te beperken. Daarbij zal in ieder geval de signalerende functie van zorgmedewerkers van belang blijven.