



Kwaliteitsverslag 2023
verpleeghuiszorg

Stichting Brentano Amstelveen

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
1. Profiel zorgorganisatie	4
1.1 Zorgvisie.....	4
1.2 Locaties.....	6
1.3 Doelgroepen, aantal bewoners per ZZP en leeftijdsverdeling.....	7
1.4 Besturingsfilosofie.....	9
2. Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling	10
2.1 Gemiddeld aantal ingezette zorgverleners 2023 (met arbeidsovereenkomst).....	10
2.2 Communicatie met medewerkers en vrijwilligers	11
2.3 Ziekteverzuim	11
2.4 Vacatures.....	11
3. Kwaliteit en veiligheid	12
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	13
3.2 Wonen en welzijn	15
3.3 Cliëntveiligheid.....	17
4. Cliëntwaarderingen	23
4.1 Netto Promotor Score (NPS).....	23
4.2 Klachten.....	23
5. Leren en verbeteren van kwaliteit	24
5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem.....	24
5.2 Kwaliteitsplan en -verslag	24
5.3 Continu werken in de praktijk aan verbeteren van zorgverleners.....	25
5.4 Deel uitmaken van een lerend netwerk	25
5.5 Projecten.....	25
5.6 Sociale Benadering Dementie.....	26
6. Leiderschap, governance en management	28
6.1 Medezeggenschap.....	28
6.2 Jaarrekening.....	29
7. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	30
8. Gebruik van hulpbronnen en informatie	32
8.1 Hulpbronnen	32
8.2 Informatie.....	32
9. Verbeterparagraaf	33
9.1 Aandachtspunten en ontwikkelingen 2023.....	33
10. Openbaarheid en transparantie	34

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag over het verslagjaar 2023 van Stichting Brentano Amstelveen.

De uitvoering van onze kwaliteitsplannen hebben wij in 2023 kunnen realiseren. In dit verslag staat de manier waarop onze organisatie in 2023 op lerende wijze heeft zorggedragen voor goede kwaliteit van zorg.

Het generiek kompas gaat in 2024 het kwaliteitskader verpleeghuiszorg vervangen. Voor het verslagjaar 2023 bleven bestaande afspraken vanuit het kwaliteitskader gelden. Een belangrijk uitgangspunt in het kwaliteitskader is, naast de focus op het samen leren, het centraal stellen van de bewoner. De individuele wensen, behoeften en het levensgeluk van de bewoner, vanuit zijn eigen geschiedenis, vormen bij Brentano het uitgangspunt van het zorgproces en vormen ook de leidraad voor het handelen van onze zorg- en welzijn professionals en vrijwilligers.



Wij werken volgens het gedachtengoed van positieve gezondheid en stellen een betekenisvol leven van onze bewoners centraal en niet langer de ziekte of de beperkingen, maar veerkracht, eigen regie en het vermogen om je aan te passen in het licht van fysieke en emotionele uitdagingen in het leven. Samen met familie en andere naasten dragen wij zorg voor een goede kwaliteit van bestaan. Onze medewerkers en vrijwilligers zijn daarom dagelijks met bewoners en hun familie in gesprek over hoe de ondersteuning zo vorm te geven, dat het leven de betekenis houdt die de bewoner en zijn familie daaraan willen geven. Wij laten ruimte aan eigenheid en diversiteit.

Brentano beweegt ook mee met wat er gevraagd wordt door alle interne en externe ontwikkelingen en houdt hierbij haar eigen visie en (strategische) doelen scherp voor ogen. In 2022 is de besturingsfilosofie geëvalueerd en de Strategisch Koers 2023-2026 vastgesteld. In 2023 zijn onze jaarplannen hierop aangepast. Wij kijken uit naar het aanstaande kwaliteitskompas, dat beter past bij ons mensbeeld en visie op zorg dan een kwaliteitskader.

In dit kwaliteitsverslag leggen wij met trots op onze organisatie verantwoording af over onze plannen en zorgprocessen, waarbij wij telkens per project en segment beschrijven hoe onze plannen tot uitwerking zijn gekomen.

A.C. Schuitemaker MHA
bestuurder
18 juni 2024

1. Profiel zorgorganisatie

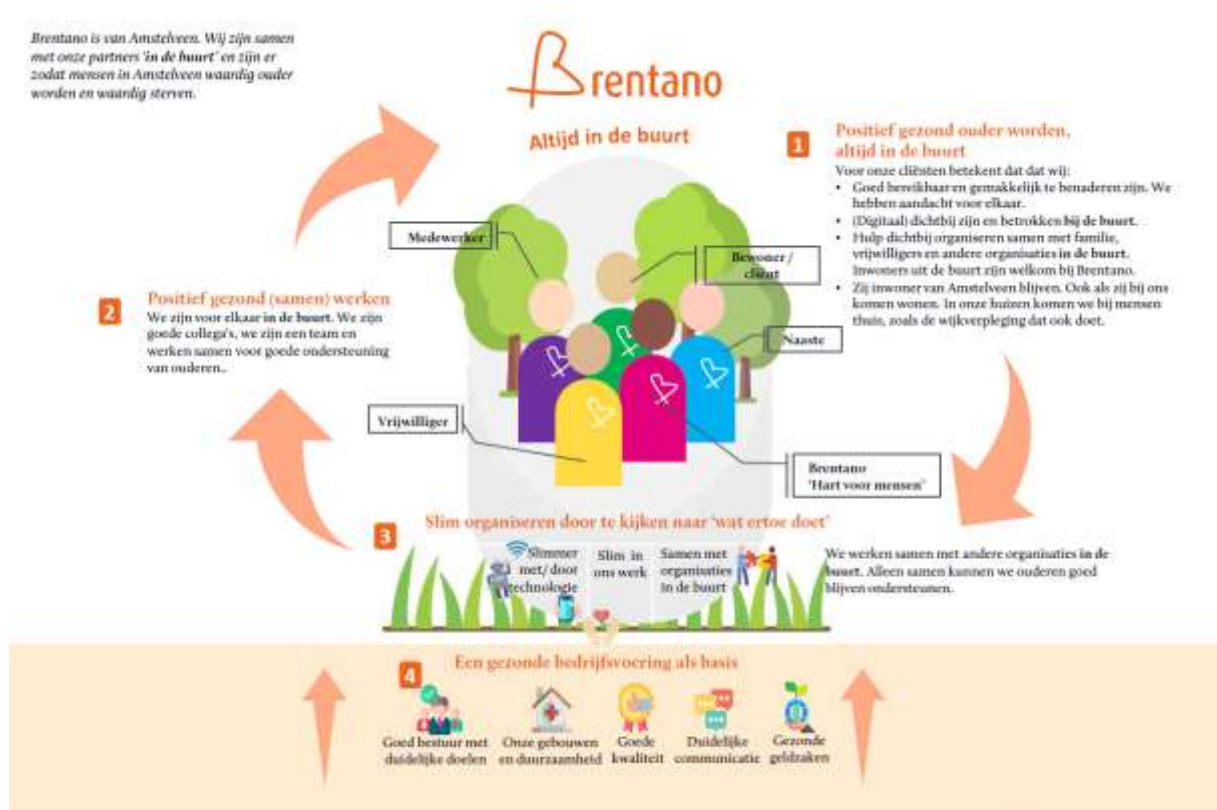
Met ruim 550 medewerkers, circa 240 vrijwilligers en 275 zelfstandigen zonder personeel (ZZP'ers) bieden wij dagelijks verzorging, **verpleging, diensten en services** aan zo'n 700 cliënten. Dit doen we bij mensen thuis en bij cliënten die 'beschut' wonen in een van onze woonzorgcentra binnen de gemeente Amstelveen. Wij hechten aan de menselijke maat en werken daarom met voldoende mensen in kleine teams.

Brentano is ruim 60 jaar actief in Amstelveen, maar onze ervaring in de zorg aan senioren gaat terug tot 1825. In dat jaar opende het eerste Oudemannenhuis van Stichting Brentano's Steun des Ouderdoms de deuren aan de Amsterdamse Herengracht.

1.1 Zorgvisie

Hieronder zijn de strategische pijlers uit de Strategische koers 2023-2026 weergegeven.

Onze missie hebben we als volgt verwoord: 'Wij zijn er zodat mensen in Amstelveen en omgeving waardig ouder kunnen worden en waardig kunnen sterven'.





't Huis aan de Poel



Klaasje Zevenster



Nieuw Vredeveld



Belmonte

1.2 Locaties

't Huis aan de Poel, Populierenlaan 21, 1185 SE Amstelveen

Vestigingsnummer KvK 000022239960

Capaciteit 124 plaatsen intramuraal

Type zorgverlening:

Kleinschalig wonen voor 52 bewoners met dementie (ZZP-4, 5, 6 en 7) met en zonder de functie behandeling en 74 bewoners met een somatische zorgvraag (ZZP-4, 5 en 6), eveneens met en zonder de functie behandeling.

Op deze locatie bevinden zich tevens 6 appartementen bestemd voor cliënten eerstelijns verblijf (Zvw) en/of Kortdurend verblijf (Wmo) en 10 huurappartementen (scheiden van wonen en zorg).

't Huis aan de Poel is gericht op kleinschalig wonen voor mensen met dementie, geeft intensieve zorg aan mensen met een somatische zorgvraag en biedt kortdurend verblijf voor mensen die tijdelijk niet thuis kunnen wonen. De locatie vervult daarnaast een grote rol in de wijk.

't Huis aan de Poel beschikt over een groot restaurant, een pedicure en kapper, een ruim terras en diverse ruimtes voor activiteiten.

Klaasje Zevenster, Klaasje Zevensterstraat 103, 1183 NK Amstelveen

Vestigingsnummer KvK 000022239952

Capaciteit 52 plaatsen intramuraal

Type zorgverlening:

Kleinschalig wonen voor 52 bewoners met dementie ZZZ- 5 en 7, met de functie behandeling.

Deze locatie biedt zorg en verpleging aan mensen met dementie in de vorm van kleinschalig wonen. Er zijn zes huiskamers, waar veel bewoners overdag eten en drinken, activiteiten doen en ook rust krijgen. Vier huiskamers grenzen aan een grote belevingstuin.

Nieuw Vredeveld, Rembrandtweg 428, 1181 HD Amstelveen

Vestigingsnummer KvK 000022239987

Capaciteit 75 plaatsen intramuraal

Type zorgverlening:

Kleinschalig wonen voor 75 bewoners met dementie, ZZZ- 5, 6 en 7 met de functie behandeling.

Nieuw Vredeveld is vooral gericht op kleinschalig wonen voor mensen met dementie.

De locatie beschikt over een gezellig restaurant, een pedicure en kapper, een mooie belevingstuin met dierenparkje en ruim terras. Nieuw Vredeveld vervult daarnaast een grote rol in de wijk (dagelijkse wijkactiviteiten).

Belmonte, Laan van de Helende Meesters 472, 1186 DJ Amstelveen

Vestigingsnummer KvK 000022239995

Capaciteit 30 plaatsen intramuraal

Type zorgverlening:

30 bewoners met vooral een somatische zorgvraag ZZZ-4, 5 en 6, met en zonder behandeling.

Op deze locatie bevinden zich tevens 2 appartementen bestemd voor cliënten eerstelijnsverblijf (Zvw) en/of kortdurend verblijf (Wmo)

Belmonte biedt zorg aan mensen met een somatische zorgvraag. Alle appartementen hebben een aparte slaapkamer. De locatie beschikt over een gezellig restaurant, een ruim en zonnig terras en biedt dagelijks diverse activiteiten, ook voor wijkbewoners

1.3 Doelgroepen, aantal bewoners per ZZP en leeftijdsverdeling

(peildatum 1 december 2023)

't Huis aan de Poel						
Doelgroepen	< 70	70-80	80-90	90-100	>100	Totaal
ZZP-4	0	1	0	1	0	2
ZZP-5	0	0	10	11	1	22
ZZP-5 (BH)	0	3	16	11	1	31
ZZP-6	1	1	14	25	1	42
ZZP-6 (BH)	0	4	9	11	0	24
ZZP-7 (BH)	0	1	5	2	0	8

Klaasje Zevenster						
Doelgroepen	< 70	70-80	80-90	90-100	>100	Totaal
ZZP-5 (BH)	1	10	16	16	0	43
ZZP-6 (BH)	0	0	1	0	0	1
ZZP-7 (BH)	0	0	6	2	0	8

Nieuw Vredeveld						
Doelgroepen	< 70	70-80	80-90	90-100	>100	Totaal
ZZP-5 (BH)	0	4	29	23	1	57
ZZP-6 (BH)	0	2	1	0	0	3
ZZP-7 (BH)	0	2	10	2	0	14

Belmonte						
Doelgroepen	< 70	70-80	80-90	90-100	>100	Totaal
ZZP-4	0	0	0	1	2	3
ZZP-4 (BH)	0	0	0	1	0	1
ZZP-5 (BH)	0	0	1	0	0	1
ZZP-6	0	0	1	10	0	11
ZZP-6 (BH)	1	1	4	6	0	12

Tarieven en omzet verslagjaar 2023

Doelgroepen	Tarief excl. NHC/NIC 96,3%	Omzet excl. NHC/NIC 96,3%
ZZP-1	€ 81,84	€ -
ZZP-2	€ 112,23	€ -
ZZP-3	€ 145,00	€ 24.795
ZZP-4	€ 136,98	€ 404.502
ZZP-4 BH	€ 163,30	€ 93.734
ZZP-5	€ 266,53	€ 2.242.850
ZZP-5 BH	€ 290,90	€ 14.396.059
ZZP-6	€ 267,64	€ 4.414.531
ZZP-6 BH	€ 267,64	€ 3.864.722
ZZP-7	€ 320,38	€ -
ZZP-7 BH	€ 358,58	€ 3.192.796
ZZP-8	€ 425,34	€ -
ZZP-8 BH	€ 452,43	€ -
ZZP-9	€ 227,73	€ -
ZZP-9 BH	€ 304,06	€ -
ZZP-10 BH	€ 510,04	€ 64.265
ZZP-2lg excl. db	€ 139,69	€ -
ZZP-6lg excl. bh excl. db	€ 239,00	€ -
ZZP-6lg incl. bh excl. db	€ 285,86	€ 104.339
Verblijfscomponent niet-geïndiceerde partner vv	€ 26,30	€ 6.759
Logeren vv	€ 244,62	€ -
Mutatiedag (vv)	€ 78,19	€ 39.642
Mutatiedag (vv) BH	€ 78,76	€ 121.605
Totaal		€ 28.970.600

Aantal cliënten Wlz in verslagjaar	2023	2022
Aantal cliënten o.b.v. een ZZP/ zorgprofiel	444	432
Aantal cliënten o.b.v. Volledig Pakket Thuis (VPT)	17	0
Aantal cliënten o.b.v. een Modulair Pakket Thuis	232	264

Capaciteit

Aantal bedden beschikbaar voor verblijfszorg op 31 december verslagjaar	2023	2022
Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor Wlz-zorg met verblijf	280	280

1.4 Besturingsfilosofie

De bewoners, familie, vrijwilligers en zorgprofessionals vormen het hart van onze organisatie. Zij bepalen samen de kwaliteit van zorg. Dus moet de organisatiestructuur overzichtelijk en simpel zijn. Wij vinden het belangrijk dat medewerkers zich prettig en gewaardeerd voelen in onze organisatie en dat hun professionaliteit op de voorgrond staat.

In maart 2023 zijn wij gestart met teamleiders zorg.

Elke teamleider geeft leiding aan ongeveer drie teams, dit om de teams kleinschalig te houden, zodat medewerkers maximaal regie op hun vakmanschap kunnen nemen. De teamleider zorgt voor de randvoorwaarden zoals het rooster, verzuimbegeleiding en jaargesprekken, zodat de zorgprofessionals prettig kunnen werken. Samen in duaal leiderschap met de verpleegkundige, die verantwoordelijk is voor de kwaliteit van zorg op de afdeling. In 2023 heeft een eerste evaluatie plaatsgevonden met een ontwikkeltraject voor de teamleiders.

In 2024 zal een brede evaluatie plaatsvinden.

Stafafdelingen en ondersteunende diensten zijn niet leidend, maar de directe zorg en ondersteuning aan bewoners en de focus op hun eigen regie en welbevinden en veranderende zorgvraag. En dát bepaalt hoe de organisatie en de werkprocessen worden ingericht.

Deze kanteling in denken en organiseren is al een aantal jaren geleden ingezet.

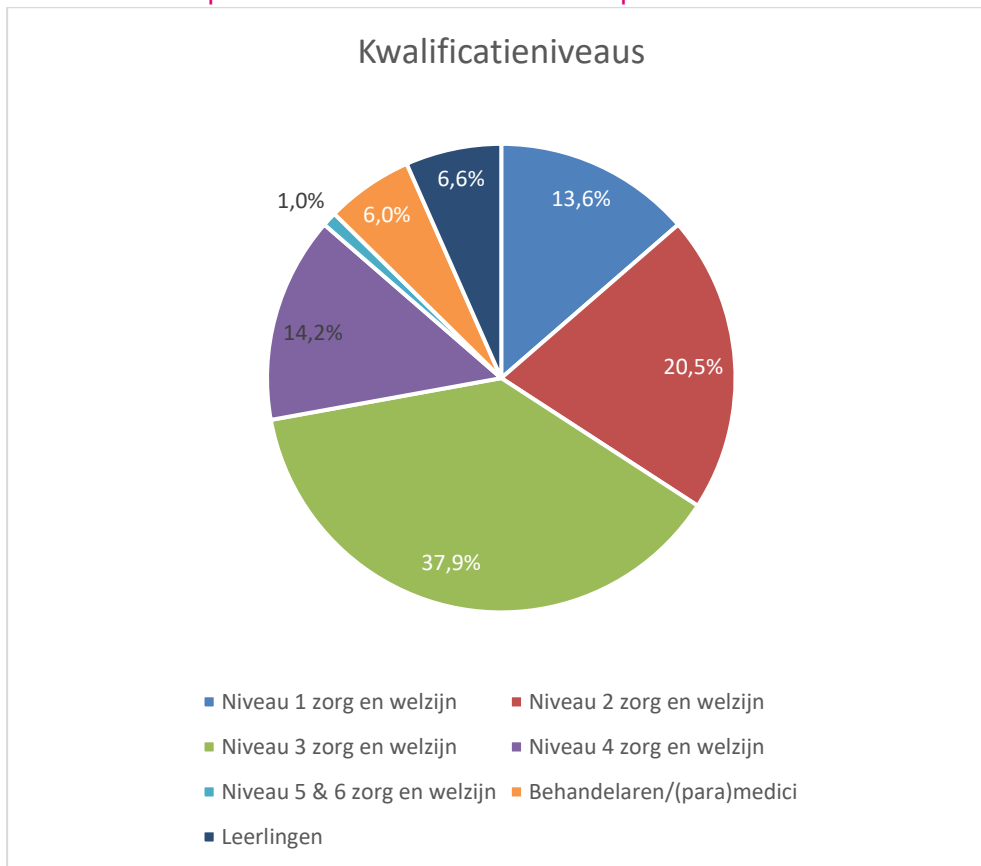
Professionaliteit van professionals staat en valt met het je eigen maken van de begrippen bevoegd en bekwaam en: verantwoordelijkheid nemen voor je professioneel handelen.

Het nemen van je verantwoordelijkheid geldt voor de zorg, maar ook voor ondersteunende diensten, management en bestuur.

Bovenstaande ontwikkelingen zijn vervat in onze bestuurlijke visie en besturingsfilosofie:



2. Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling



Grafiek 1. Percentages som van ingezette fte's per kwalificatieniveau van personeelsleden met een arbeidsovereenkomst over de periode 01-01-2023 t/m 31-12-2023.

2.1 Gemiddeld aantal ingezette zorgverleners 2023 (met arbeidsovereenkomst)

Kwalificatieniveaus	Percentage	fte
Niveau 1 zorg en welzijn	13,6 %	28
Niveau 2 zorg en welzijn	20,5%	42,7
Niveau 3 zorg en welzijn	37,9%	79,1
Niveau 4 zorg en welzijn	14,2%	29,6
Niveau 5 & 6 zorg en welzijn	1,0%	1,9
Behandelaren/(para)medici	6,0%	12,5
Leerlingen	6,6%	13,7

2.2 Communicatie met medewerkers en vrijwilligers

Het afgelopen jaar hebben wij wederom gebruik gemaakt van communicatie via intranet met bijvoorbeeld filmpjes en infographics en het magazine “Wij”, voor en van alle medewerkers en vrijwilligers. Maandelijks wordt er een digitale nieuwsbrief gepubliceerd. Daarnaast hebben er diverse klankbordbijeenkomsten plaatsgevonden met de bestuurder met telkens een ander thema.

2.3 Ziekteverzuim

Hieronder het overzicht van het ziekteverzuimpercentage de laatste jaren.

2020	2021	2022	2023
11,9%	8,4%	9,8%	8,8%

2.4 Vacatures

Ook Brentano ervaart de gevolgen van de krappe arbeidsmarkt voor zorgpersoneel. Vooral verzorgende en mbo- en hbo-verpleegkundigen zijn schaars. In 2023 zijn er opleidingen gestart voor GVP, Helpende Plus en EVV'er. Daarnaast zijn wij in 2023 gestart met een opleiding medewerker zorg en welzijn. Naast opleidingstrajecten biedt Brentano leer-werkplekken aan zorgprofessionals in opleiding die een BBL-opleiding volgen om ze te binden en te boeien aan de organisatie voordat zij zijn afgestudeerd. Ook investeert Brentano in het behouden van (oud) stagiaires door ze een contract aan te bieden tijdens hun studie.

3. Kwaliteit en veiligheid

Brentano is gericht op continue verbetering van de kwaliteit van zorg -en dienstverlening. Hierbij wordt onder andere gebruik gemaakt van het keurmerk kwaliteitsmanagement ISO 9001:2015.

Brentano heeft op 27 november 2023 een herbeoordeling gehad van haar intern kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) betreffende de wijkverpleging, casemanagement, kortdurend verblijf, begeleiding en dagbesteding over 2023. Het controlebezoek is met positief resultaat afgerond. De leadauditor heeft zijn indrukken in zijn rapportage als volgt geformuleerd:

Nr.	Unit/afdeling/locatie	Positieve bevindingen
1	Directie	De beweging naar gericht sturen, gericht in de overlegvormen
2	Directie	Steeds aandacht voor het binden en boeien van medewerkers (met het bieden van ELV binnen het verpleeghuis, basis op orde, het traineeship voor verpleegkundige met het inzetten van een coach)
3	Manager wijkverpleging	Bewustwording in het team als het gaat om “planning = realisatie”
4	ELV	Verantwoorde continuering van ELV ondanks noodzaak tot afschalen
5	Wijkteams	Steeds de grote betrokkenheid van medewerkers
6	Wijkteams	De start met het gesprek over Positieve gezondheid
7	Centrale cliëntenraad	Sparringpartner vanuit een grote betrokkenheid

De auditor heeft geen afwijkingen geconstateerd. Wel heeft hij, naast de positieve bevindingen, een mogelijkheid tot verbetering m.b.t. het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) in het auditrapport vermeld. Dit betreft de specifieke aandacht voor het Wet zorg en dwang-bewustzijn in de extramurale setting. Hierop zijn verbeteracties geformuleerd en ingezet. De geldigheid van het certificaat is gecontinueerd.

Cliëntervaring score

De cliëntervaringsscore van bewoners en vertegenwoordigers van bewoners is in 2023 gemeten met de Totaal score, gebaseerd op de zes vragen van ZorgkaartNederland en aangevuld met een aantal extra vragen. De meting is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Facit. De antwoorden (reviews) zijn door Facit ingevoerd in de database van ZorgkaartNederland.

Totaal score ZorgkaartNederland 2023

Locatie	Gemiddeld waarderingscijfer	Aantal waarderungen
't Huis aan de Poel	7,7	62
Belmonte	7,7	19
Klaasje Zevenster	8,0	35
Nieuw Vredeveld	8,2	36
Wijkzorg	9,0	40

Bewoners zijn persoonlijk geïnterviewd door een interviewer van Facit.

Rapportcijfer medewerkers 7,7

Rapportcijfer organisatie 7,3

Respons was 69%.

Vertegenwoordigers van bewoners zijn telefonisch geïnterviewd door een interviewer.

Rapportcijfer medewerkers 8,5
 Rapportcijfer organisatie 7,9
 Respons was 81%.

De uitkomst van de cliëntenraadplegingen is gedeeld met de centrale cliëntenraad (CCR). De CCR heeft de lokale raden gevraagd een verbeterpunt te benoemen. In samenspraak met de met de teamleiders zijn per team één of twee verbeterpunten vastgesteld. De PREM wijkverpleging is evenals vorig jaar uitgevoerd door onderzoeksbureau Facit.

De uitkomst van de Netto Promotor Score (NPS) is als volgt.

Criticaster	Passief tevreden	promotor
3,2 %	34,9 %	61,9%

Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een criticaster, bij een 7 of 8 een passief tevreden respondent en bij een 9 of 10 een promotor.

Rapportcijfer medewerker 8,9
 Rapportcijfer organisatie 8,6
 Respons was 43%.

In de volgende hoofdstukken zullen wij nader ingaan op welke wijze Brentano in 2023 invulling heeft gegeven **aan de volgende vier thema's en subthema's** uit het kwaliteitskader.

1. Persoonlijke ondersteuning
2. Wonen en welzijn
3. Veiligheid
4. Leren en verbeteren van kwaliteit

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij onze zorg en dienstverlening, met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een bewoner zo optimaal mogelijk te laten zijn. Iedere bewoner is immers een uniek persoon met een eigen zorg- en ondersteuningsbehoefte, met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en doelen.

De volgende **sub thema's** uit het kwaliteitskader zijn richtinggevend voor onze zorgmedewerkers bij kwaliteitsverbetering op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

1. *Compassie, de bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.*
2. *Uniek zijn, de bewoner wordt gezien in persoonlijke context en eigen identiteit*
3. *Autonomie, de bewoner ervaart behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden ook bij zorg in de laatste levensfase*
4. *Zorgdoelen, iedere bewoner heeft afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.*

Compassie, uniek zijn en autonomie

De meeste mensen voelen zich het beste wanneer zij gestimuleerd en geprikkeld worden door hun eigen omgeving (sociaal en cultureel). Familie, werk, vrienden, kennissen en hobby's: het geeft het gevoel dat je ertoe doet. Dat je nuttig bent en je leven in eigen hand hebt. Wanneer, om welke reden ook, mensen niet meer kunnen doen wat ze altijd deden, zijn velen geneigd vooral te kijken naar onmogelijkheden. Als ook de omgeving die onmogelijkheden bevestigt, winnen gevoelens van machteloosheid en afhankelijkheid het van zelfstandigheid en onafhankelijkheid.

Onze ervaring is dat mensen zich beter voelen wanneer juist de mogelijkheden, ondanks beperkingen, worden benadrukt. Wij werken daarom vanuit de visie dat elk mens ongeacht beperkingen (meestal) in staat blijft regie te voeren. Dit houdt mensen betrokken en vitaal. In de praktijk betekent dit dat wij onze bewoners professionele en hoogwaardige zorg en ondersteuning bieden, zonder afbreuk te doen aan het individu. Zo blijft er ruimte voor eigenheid, zelfstandigheid, verantwoordelijkheid en plezier. We kijken naar mogelijkheden en kansen. Voor bewoners en voor onszelf. Dat doen we samen en gelijkwaardig aan elkaar.

Wie in onze organisatie werkt verbindt zich aan onze visie en draagt dit uit in het dagelijks werk. Vakmanschap, gastvrijheid, verantwoordelijkheid en zelfstandigheid zijn de sleutelwoorden in de praktijk van alle dag. Dat geldt voor ons werk met bewoners en voor samenwerking met collega's.

3.1.1 Ken je bewoner

Wij hebben de ambitie dat met iedere bewoner het 'goede' gesprek wordt gevoerd. Bij dit gesprek is ook een activiteitenbegeleider aanwezig. Indien mogelijk vindt het gesprek plaats voordat de bewoner bij Brentano komt wonen. Daarin wordt o.a. gesproken over het levensverhaal van de bewoner, zijn/haar behoeften, gevoelens, zorgen, wensen en verwachtingen. De uitkomst van het gesprek wordt door ons vastgelegd in het woonzorgdossier onder het kopje "*Zo wil ik het graag*". Bij voorkeur wordt dit gesprek bij de cliënt thuis gevoerd alvorens zij komen wonen bij Brentano, maar om de doelstelling van 80% te behalen vindt het **'goede' gesprek** soms ook plaats nadat men bij Brentano is komen wonen. In 2023 hebben wij voor onze medewerkers werkinstructies ontwikkeld rondom het proces van 'komen wonen' bij Brentano.

Brentano heeft geestelijk verzorgers in dienst waar bewoners terecht kunnen met hun zorgen, problemen en/of levensvragen. Sociaal cultureel werkers en/of activiteitenbegeleiders houden zich bezig met het welzijn van de bewoner en de gezamenlijke invulling van een zinvolle dagbesteding. Wij vinden het belangrijk dat de bewoner zo lang mogelijk de regie over zijn eigen leven houdt, eigen keuzes maakt en zoveel mogelijk zijn leven voortzet zoals hij gewend is.

3.1.2 Palliatieve zorg

Doordat mensen steeds langer thuis blijven wonen, neemt de complexiteit van de zorgvraag toe. In veel gevallen is er sprake van een palliatieve fase in het leven van de bewoner, dit kan o.a. de nodige levensvragen met zich meebrengen. Bewoners en zijn/haar vertegenwoordigers kunnen hiervoor o.a. terecht bij onze geestelijk verzorgers.

Wij hebben de ambitie om goede palliatieve zorg te verlenen als volwaardig onderdeel van de reguliere zorg voor alle bewoners die niet meer beter worden. Wij hanteren hierbij het volgende uitgangspunt: bij Brentano is iedere bewoner verzekerd van goede palliatieve zorg op de juiste plaats, op het juiste moment en door de juiste zorgverleners. In 2023 heeft de maatwerkafpraak palliatieve zorgverlening o.a. verdergegaan met casuïstiekbespreking en markerings-fases in het zorgdossier. Er zijn twee medewerkers opgeleid tot palliatief verpleegkundigen.

3.1.3 Zorgplan en zorgdoelen

Iedere bewoner heeft binnen zes weken nadat hij/zij is komen wonen, een eigen actueel zorgplan en medisch dossier dat in samenspraak met hem/haar (en/of naasten) is opgesteld. Het zorgplan helpt onze medewerkers de bewoner te ondersteunen het leven te leiden dat hij/zij gewend was of wil en het gesprek op gang te brengen over alle aspecten van zijn/haar leven. Dit plan wordt opgesteld door de eerstverantwoordelijk verzorgende of verpleegkundige. Het medisch (behandel)plan wordt opgesteld door verpleegkundig specialist of arts, waar nodig in samenspraak met de specialist ouderengeneeskunde.

De zorgverlening wordt zoveel mogelijk afgestemd op de behoefte van de bewoner. Binnen 24 uur wordt afgesproken wie de eerste contactpersoon zal zijn en zijn zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag en handelen bij calamiteiten vastgelegd in een concept zorgplan en medisch (behandel)plan dat na maximaal zes weken (of zoveel eerder als mogelijk) definitief wordt vastgesteld. **Wijzigingen in de zorgvraag en risico's worden vastgelegd in het zorgdossier en zorgplan.**

Bewoners en vertegenwoordigers van bewoners hebben inzage in het elektronische zorgdossier **middels het cliëntportaal. 'Puur van jou'**. Medewerkers rapporteren dagelijks, vooral over het welzijn van de bewoners. Periodiek wordt, samen met de bewoner/naasten, het zorgplan in een Multi Disciplinair Overleg (MDO) geëvalueerd en geactualiseerd. Regelmatig wordt besproken of de afspraken worden nagekomen en of de zorg aan de wensen voldoet.

Wensen van de bewoner rondom het levenseinde en de gezamenlijke afspraken hierover worden vastgelegd in het zorgdossier. Richtlijnen rondom palliatieve zorg worden hierbij gevolgd.

3.2 Wonen en welzijn

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vijf thema's als het gaat om Wonen en Welzijn, te weten:

1. Zingeving
2. Zinnvolle dagbesteding
3. Schoon en verzorgd lichaam
4. Familieparticipatie, inzet vrijwilligers
5. Wooncomfort

3.2.1 Zingeving

Medewerkers hebben aandacht voor de specifieke levensvragen (verlies van functies, eenzaamheid, rouw, depressie, ouderdom en invulling laatste levensfase) van de bewoner. Brentano heeft geestelijk verzorgers in dienst waarbij bewoners (en/of naasten) terecht kunnen.

Keurmerk Roze Loper

Je thuis en veilig voelen is een basisbehoefte van ieder mens. Helaas is dit niet voor iedereen vanzelfsprekend. Om ervoor te zorgen dat ook lesbische vrouwen, homoseksuele mannen, biseksuele mensen, transgenders en interseksuelen (LHBTI) zich thuis en veilig kunnen voelen in een zorg- en welzijnsinstelling, is de Roze Loper ontwikkeld. Tolerantie, respect en openheid gelden daarbij als vaste waarden.

Brentano is reeds in 2017 gestart met de bewustwording van (seksuele) diversiteit. Door ludieke acties en laagdrempelige activiteiten is dit thema meerdere keren onder de aandacht gebracht bij medewerkers en (wijk)bewoners. Naast het organiseren van incidentele acties en activiteiten om de sociale acceptatie, veiligheid en de weerbaarheid van LHBTI-persoon te waarborgen richten we ons nu ook op de medewerkers. **Leerlingen hebben een les 'diversiteit en seksualiteit' gehad.**

Het traject 'De Roze Loper' is een middel om de sociale acceptatie van LHBTI-persoon in de zorg- en welzijnsinstellingen te bevorderen en bestaat uit een scan, audit en een certificaat. Op 17 en 18 januari 2024 heeft een audit plaatsgevonden voor het keurmerk 'Roze loper' over 2023. Het certificatieonderzoek is uitgevoerd door 'Certificatie in de zorg'. De leadauditor heeft de algemene indruk organisatie breed in haar rapportage in het kort als volgt geformuleerd: *'Brentano heeft in deze audit laten zien dat zij zich volop inzet voor het thema inclusiviteit en seksuele diversiteit. Er is ruime aandacht voor het bewustzijn en de vergroting hiervan. We zien dit onder meer terug in het beleid en de aansturing vanuit bestuur, management, ondersteunende diensten en de twee werkgroepen. Zo is er in 2023 een nieuw beleidsstuk Intimiteit, seksualiteit en seksuele diversiteit*

geschreven. Het is besproken en goedgekeurd met de diverse raden binnen de organisatie. In het Kwaliteitsbeeld 2024 zien we ook terug dat dit thema een speerpunt is in de organisatieplannen. Tenslotte maakt het ook deel uit van het Communicatieplan 2024 en is er een mooie Flyer 'Kleur de liefde ontwikkeld. Deze wordt onder andere opgenomen in de cliënt infomap. Een mooie uitbreiding!' De leadauditor heeft geen afwijkingen geconstateerd. Het certificaat is gecontinueerd.

3.2.2 Zinvolle dagbesteding

De activiteiten die met de bewoners ondernomen worden zijn veelal verbonden met de dagelijkse gang van zaken op de huiskamer of afdeling. Voor bewoners die niet willen of kunnen meehelpen met het huishouden kan er samen met de bewoner/naasten worden gezocht naar andere mogelijkheden. Het persoonsbeeld vormt de basis voor het zorgplan, het welbevinden en de persoonlijke wens en behoefte van de bewoner staat hierbij centraal.

Er worden dagelijks binnen- en buitenactiviteiten (individueel of in groepsverband) georganiseerd. Dit varieert van optredens, tot workshops en/of beweegactiviteiten.

De activiteitenbegeleiders, medewerkers zorg & welzijn, sociaal cultureel werkers, bewegingsagogen en muziektherapeuten hebben daarnaast ingezet op individuele aandacht en activiteiten.

3.2.3 Schoon en verzorgd lichaam (kleding)

Met iedere bewoner wordt, waar nodig in samenspraak met familie of wettelijk vertegenwoordiger, een zorgplan opgesteld met daarin afspraken over de dagelijkse persoonlijke zorg en ondersteuning op de manier zoals de bewoner of de vertegenwoordiger van de bewoner dit wenst. De bewoners hebben de keuze de kleding te laten wassen door eigen familie of door Brentano.

3.2.4 Familieparticipatie, inzet vrijwilligers

De samenwerking met familie is belangrijk en onmisbaar. Op alle locaties zijn in 2023 één of meerdere familieavonden gehouden. Familie/mantelzorgers van bewoners worden, waar mogelijk, betrokkenen om bij de zorg en ondersteuning te participeren. De werkgroep familieparticipatie heeft dit jaar uitvoering aan het nieuwe visiestuk "**Samen**" gegeven om familie, naasten en vrijwilligers actief te betrekken. Er zijn o.a. brieven naar de familie gestuurd en de website is aangepast met bijvoorbeeld een lijst van activiteiten die door de informele zorg gedaan zou kunnen worden. In 2023 zijn een adviseur en medewerker (buurt)participatie gestart die hierin een trekkersrol vervullen. De medewerker (buurt)participatie coördineert de inzet van vrijwilligers bij Brentano

Deskundigheidsbevordering van onze vrijwilligers is belangrijk. In 2023 hebben wij daarom diverse scholingen aangeboden voor vrijwilligers om hen te ondersteunen en goed toe te rusten voor de uitvoering van hun vrijwilligerswerk. Er zijn **scholingen verzorgd rondom de thema's:** dementie en fysiek gezond werken.

3.2.5 Wooncomfort

De inrichting van woonomgeving (appartement, huiskamer of gezamenlijke (recreatieve) ruimtes) zijn aangepast aan de zorg- en ondersteuningsbehoeften van de bewoner. Bij Brentano kan de bewoner het appartement naar eigen inzicht inrichten, zoals hij dat thuis ook zou doen.

De appartementen worden wekelijks schoongemaakt en voldoen waar nodig aan de veiligheidsvoorschriften.

De warme maaltijden worden met zorg bereid en afgestemd op de (dieet)wens van de bewoner. Op de huiskamers kunnen samen met de bewoners kleine lunchgerechten zoals pannenkoeken, **salades, tosti's en omeletten** worden bereid.

We kijken ook naar de toekomst voor onze locaties. Zo zijn er plannen voor renovatie en, samen met Woonzorg Nederland, nieuwbouw De Olmenhof.

3.3 Cliëntveiligheid

Bij Brentano mag iedere bewoner verwachten dat er een zo veilig mogelijke leefomgeving en zo veilig mogelijke zorg geboden wordt, waardoor vermijdbare incidenten en schade zoveel mogelijk worden voorkomen. Werken aan veilige zorg staat hoog in ons vaandel en berust op een cultuur van **openheid en het met elkaar bespreken van de risico's**. De **thema's van basisveiligheid** zijn geborgd in de signaleringen van zorgproblemen die bij elke bewoner als ze hier komen wonen, evaluatiemomenten en bij een wijziging in de gezondheidssituatie worden uitgevoerd.

Grip op onbegrepen gedrag

Binnen Brentano wordt onbegrepen- of probleemgedrag methodisch behandeld door de vakgroep psychologie, waarbij de richtlijn probleemgedrag van Verenso (2008) als leidraad wordt gebruikt. Als ondersteuning van het diagnostisch proces worden verschillende aspecten van de GRIP-methodiek toegepast. Zorgmedewerkers vullen van GRIP-formulieren in, waardoor snel inzicht geboden wordt in het patroon en de aanleiding van b.v. agressie. Hierdoor kan de uitlokkende factor worden geïdentificeerd en verwijderd.

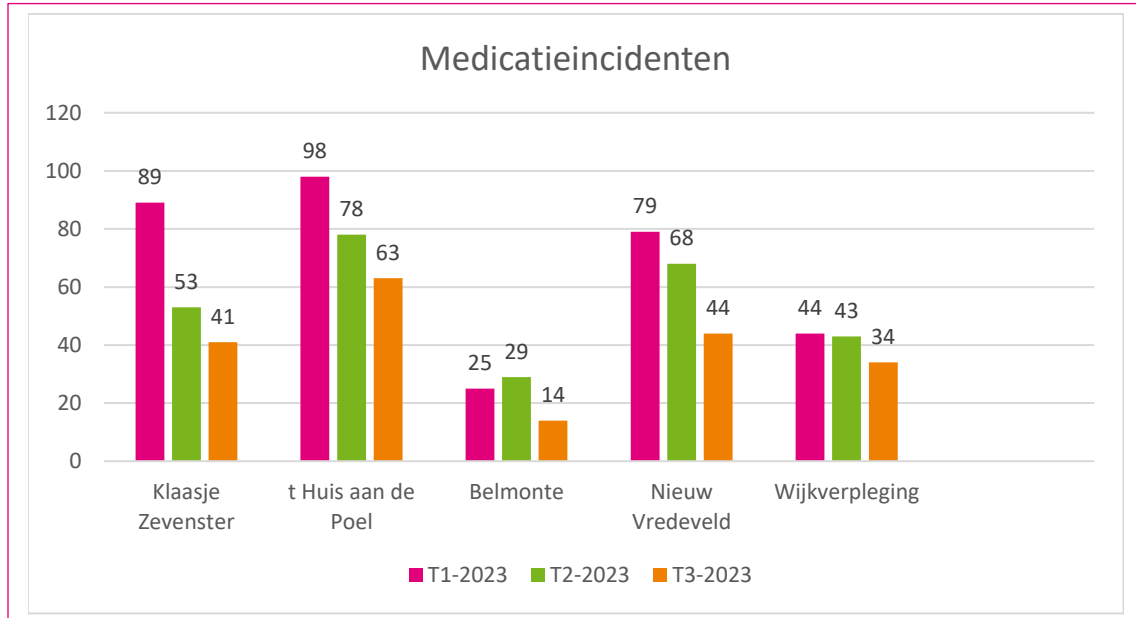
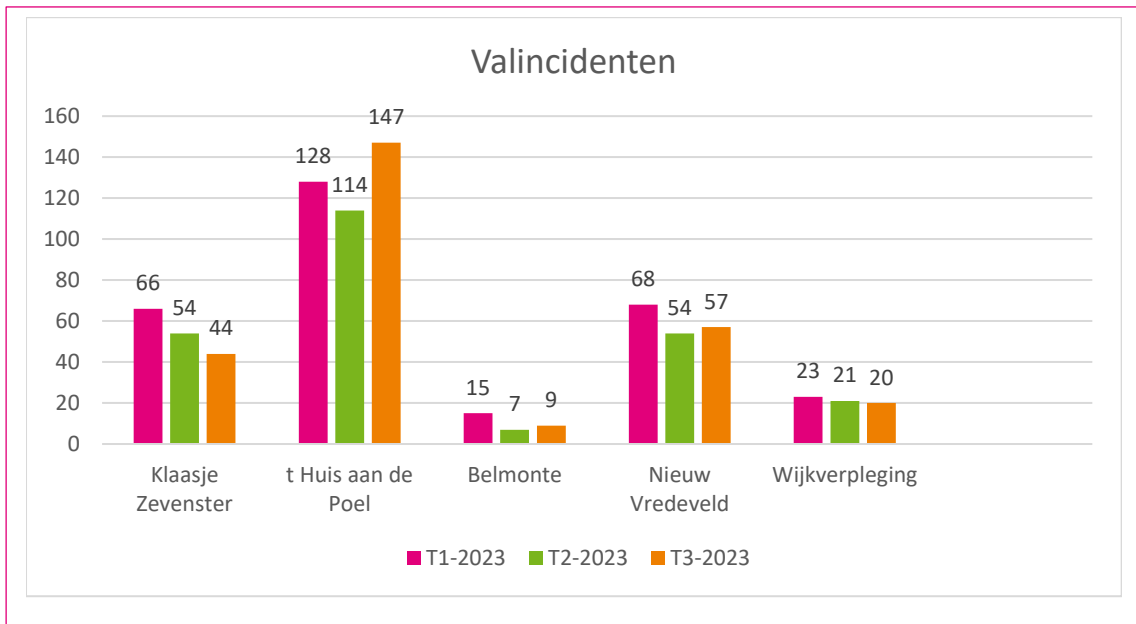
Daarnaast is er ondersteuning door de werkgroep Sensorische Informatieverwerking (SI) bij het behandelen van onbegrepen gedrag. Deze werkgroep, bestaande uit behandelaars met diverse expertisegebieden, kijkt naar welke zintuigen een bewoner graag gebruikt en hoe deze gestimuleerd of gedempt kunnen worden. De werkgroep SI richt zich ook op zintuiglijke stimulatie op macroniveau, bijvoorbeeld adviseren van de organisatie bij de inrichting van leefruimtes van bewoners.

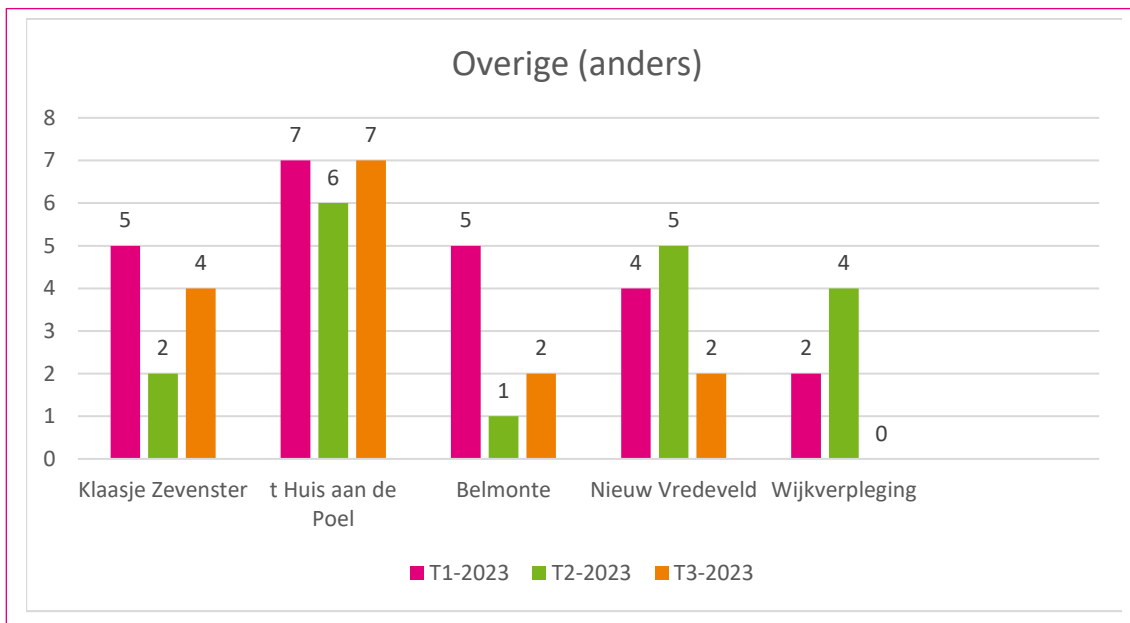
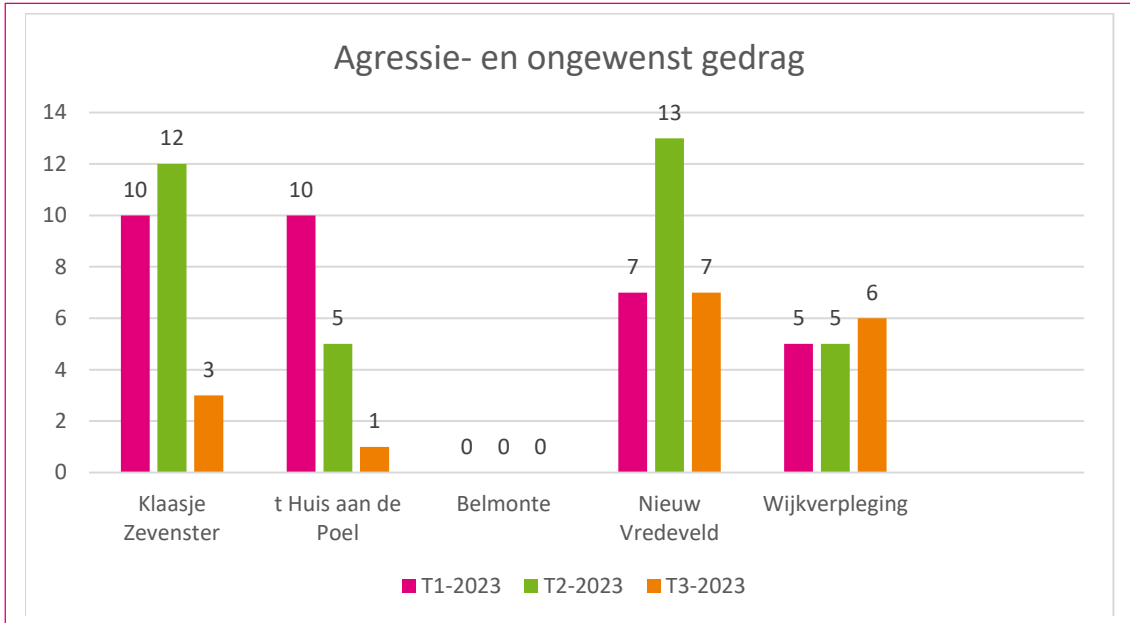
3.3.1 Veilig melden van incidenten

Het doel van de verplichte melding is dat collega's bevindingen met elkaar bespreken, ervan leren en zo samen de zorg verbeteren. De incidenten worden vastgelegd middels een formulier genaamd '**verbeteracties**' in het zorgdossier. Brentano beschikt over een Melding Incidenten Cliëntencommissie (MIC).

Tertiaal stellen de teams een analyse op t.b.v. de MIC-commissie en stelt de commissie aan de hand van het overzicht van de incidenten en de analyses een rapportage op met conclusies en aanbevelingen (mede op basis van een trendanalyse) ter verbetering van de cliëntveiligheid. De MIC-commissie bespreekt dit themagewijs. De tertiaalrapportages van de MIC-commissie worden besproken in het managementteam, de CCR en de raad van toezicht (commissie kwaliteit).

Overzicht meldingen incidenten 2023





* Overige incidenten zijn meldingen: slikindidenten, gebeurtenissen met apparatuur en hulpmiddelen, onveilige situatie, vermissing of anders.

3.3.2 Meldingen Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

In 2023 heeft Brentano op grond van artikel 11 eerste lid onder a Wkkgz één melding gedaan bij de Inspectie van een calamiteit binnen de organisatie, na aanvulling is deze melding in maart 2024 afgesloten. Daarnaast heeft de Inspectie een melding van familie ontvangen. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heeft n.a.v. deze melding ons verzocht een aantal vragen te beantwoorden. De IGJ heeft onze beantwoording beoordeeld en het onderzoek beëindigd.

3.3.2.1 Aanlevering digitaal overzicht en analyse Wzd bij Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Brentano heeft in 2023 2 keer een digitaal overzicht en een keer een kwalitatieve analyse over het voorafgaande kalenderjaar 2022 aangeleverd bij de Inspectie. In deze analyse hebben wij uitleg gegeven bij de cijfers uit het digitaal overzicht. De analyse helpt ons om inzicht te krijgen hoe wij binnen onze organisatie omgaan met gedwongen zorg en waar wij indien nodig onze aanpak kunnen verbeteren en gedwongen zorg zoveel mogelijk voorkomen en verminderen.

In het eerste halfjaar 2023 is er bij 8 bewoners van Brentano een vorm van gedwongen zorg toegepast. In het tweede halfjaar 2023 ging het om 7 bewoners.

Voor 1 juli 2024 zullen wij de kwalitatieve analyse over het kalenderjaar 2023 aanleveren bij de Inspectie.

3.3.3 Inspectiebezoeken Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Op basis van een steekproef bij zorgaanbieders met wijkverpleging heeft de IGJ op 14 november 2023 een bezoek gebracht aan onze wijkverpleging. De inspectie heeft bij dit bezoek 19 normen getoetst. Brentano voldoet aan 17 normen (grotendeels). Voor 2 normen voldeed Brentano grotendeels nog niet. Het gaat hierbij om twee stimulerende normen die gaan over de Wlz-zorg thuis. Een verbeterplan is opgesteld, de voortgang van de verbeteracties wordt gemonitord door de manager wijkverpleging.

3.3.4 Infectiepreventie en hygiënescan

In 2023 is het centrale uitbraakteam niet meer bijeengekomen. In maart 2023 heeft op alle locaties een hygiënescan, door de GGD uitgevoerd, plaatsgevonden. Elk team heeft op basis van de uitkomst van de hygiënescan een verbeterplan opgesteld. Er wordt onderzocht of de reiniging van hulpmiddelen door de facilitaire dienst kan worden uitgevoerd.

3.4 Kwaliteitsuitvraag 2023

Voor het verslagjaar 2023 zijn de volgende categorieën indicatoren uitgevraagd:

1. Indicatoren basisveiligheid

Het kwaliteitskader heeft zes thema's benoemd die belangrijk zijn voor de veiligheid van de cliënten. Drie thema's die verplicht (1 t/m 3) zijn om te meten en daarnaast twee thema's naar keuze.

1. Advance care planning – gezamenlijke afspraken rond het levenseinde
2. Medicatieveiligheid – het op teamniveau bespreken van medicatiefouten
3. Aandacht voor eten en drinken
4. Decubitus (prevalentie)
5. Continëntie – afspraken rondom toiletgang

2. Indicatoren gekoppeld aan twee overige verplichtingen die vastliggen in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

1. Aanlevering van de vindplaats (URL) van het kwaliteitsverslag van de organisatie
2. Aanlevering van de jaarlijks verplichte aanbevelingsscore (Net Promotor Score).

Reikwijdte

De uitvraag van deze indicatoren betreft de zorg die aan cliënten verleend wordt volgens de **reikwijdte van het Kwaliteitskader: “cliënten met een ZZP-indicatie 4 t/m 10, die 24 uur aangewezen zijn op Wlz-zorg en ondersteuning”**. Dit gaat over zorg die geboden wordt aan groepen van cliënten, dan wel zorg die voor een deel van de tijd geclusterd geboden wordt, zoals tijdelijke opnamen.

De meting van de indicatoren basisveiligheid over het verslagjaar 2023 heeft plaatsgevonden in februari 2024. De resultaten zullen voor 28 juni 2023 aangeleverd worden bij de landelijke database van het Zorginstituut. In de volgende paragrafen zullen wij nader ingaan op welke wijze wij invulling hebben gegeven aan deze **thema's**.

3.4.1 Advance care planning

In het kwaliteitskader wordt preventie van ziekenhuisopnames genoemd als thema. Voor het zoveel als mogelijk voorkomen van dit soort opnames worden binnen Brentano gesprekken gevoerd met bewoners met de functie verblijf met behandeling en familie over de door hen gewenste en medisch gezien mogelijke zorg, ook rondom het levenseinde. Wij hanteren als uitgangspunt dat onze zorg dient te allen tijde dient aan te sluiten bij de wens van de bewoner.

Voor de bewoners zonder de functie behandeling ligt de primaire verantwoordelijkheid voor beleidsafspraken rondom het levenseinde, zoals wel/niet reanimeren, wel of niet starten met levensverlengende behandelingen zoals antibiotica, bloedproducten en preventieve medicatie, wel/geen ziekenhuisopname bij de huisarts. Bij 100% van onze verpleeghuisbewoners zijn een of meerdere beleidsafspraken rondom het levenseinde in het zorgdossier vastgelegd. Bij onze bewoners zonder behandeling blijft dit voorsnog punt van aandacht en zijn wij deels afhankelijk van de informatie van de huisarts. De huisarts is bij deze bewoners de hoofdbehandelaar.

Brentano hanteert de volgende maatregelen om acute ziekenhuisopname te voorkomen:

- Registratie van incidenten
- Valpreventiebeleid
- Inzet van signaleringsmiddelen bij een verhoogd valrisico
- Actualisatie van werkafspraken in het zorgplan, waarmee inzichtelijk is welke zorg de bewoner nodig heeft en welke afspraken er zijn gemaakt over mobiliteit en preventieve maatregelen
- Periodieke evaluatie en actualisatie van het zorgplan, tenminste 2 keer per jaar en bij een wijziging in de gezondheidssituatie
- Scholing van medewerkers

3.4.2 Medicatieveiligheid

Brentano werkt volgens de **‘veilige principes in de medicatieketen’**. In de geneesmiddelencommissie is aandacht voor medicatieveiligheid, van voorschrijven tot toedienen en inclusief voorraadbeheer. Medicatie incidenten worden geregistreerd en geanalyseerd op afdelings- en organisatieniveau. De analyse van de incidenten wordt gebruikt als input om tot verbetermaatregelen te komen. In 2023 wordt in ieder team medicatiefouten ten minste eens per kwartaal multidisciplinair, met verpleegkundig specialist, besproken op basis van meldingen die zijn gedaan. Een enkele keer kan het niet doorgaan vanwege omstandigheden als een uitbraak. Ook levert iedere verpleegkundige of aandachtsvelder tertiaal een analyse van incidenten meldingen die zijn gedaan aan bij de MIC-commissie.

Brentano beschikt over aandachtsvelders medicatieveiligheid. Dit zijn verzorgenden of verpleegkundigen met een speciale rol. Zij bewaken de kwaliteit van het farmaceutisch proces en zijn aanspreekpunt voor alle betrokken binnen het team of de locatie op het gebied van medicatieveiligheid.

Zij zorgen voor een goede communicatie en afstemming tussen de bewoner, vertegenwoordiger, zorgmedewerkers, verpleegkundig specialist, specialist ouderengeneeskunde/ huisarts(en) en apotheker(s). **Zij checken, samen met hun collega's, maandelijks of aan alle afspraken m.b.t. de medicatieveiligheid wordt voldaan.** Het bezoek van het IGJ bevestigde onze werkwijze.

Er vindt tenminste een keer per jaar een medicatiereview plaats bij bewoners met de functie verblijf met behandeling door de verpleegkundig specialist of arts en apotheker en betrokken zorgmedewerker. De resultaten worden vastgelegd in het behandeldossier en zorgplan.

In 2023 zijn alle cliënten zonder behandeling en vanaf BEM-3 overgegaan naar instellingsapothek Farmadam. In 2023 zijn wij gestart met de voorbereiding van de invoering van het toedienregistratiesysteem (eTRS) van Medimo. Implementatie staat gepland in de periode januari t/m april 2024.

3.4.3 Aandacht voor eten en drinken

Rondom het eten en drinken worden een aantal zaken vastgelegd in het zorgdossier zoals voedselvoorkeuren, hulp bij eten en drinken, hoeveelheid, tijdstippen, locatie en consistentie.

3.4.4 Decubitus (prevalentie)

Tijdens de ADL¹-zorg wordt zorgvuldig gelet op huidletsel, met name bij immobiele bewoners. Huidletsel is een van de risico-inventarisaties in ons zorgdossier, deze wordt tenminste 2x per jaar door zorgmedewerkers uitgevoerd. Brentano beschikt over een wondconsulent en wondverpleegkundige. Zij worden door zorgmedewerkers ingeschakeld voor advies en voorlichting en werken nauw samen met de (huis)artsen en verpleegkundig specialisten.

3.4.5 Continentie

Op cliëntniveau wordt een plan gemaakt voor de zorg rondom toiletgang. Dit wordt vastgelegd in het zorgdossier.

¹ Algemeen dagelijkse verrichtingen

4. Cliëntwaarderingen

Cliëntoordelen maken integraal deel uit van de zorgplanbesprekingen. Normaal gesproken vinden er jaarlijks op al onze locaties spiegelgesprekken en familie-avonden plaats. Alles wat wij doen, doen wij vol overtuiging en met de nodige passie. Wij streven altijd naar uiterste tevredenheid. Hierbij is de mening van onze bewoners en hun naasten belangrijk voor ons. Het biedt immers kansen tot verbetering.

4.1 Netto Promotor Score (NPS)

Voor de uitvraag van de Netto Promotor Score (NPS) 2023 hebben wij gebruik gemaakt van bel- en interviewteams van onafhankelijk onderzoeksbureau Facit. Hiervoor heeft men de volgende aanbevelingsvraag gebruikt: *'Zou u Brentano aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten en welk cijfer geeft u daaraan?'*

Overzicht percentage promotors:

Locatie	Aanbevolen door (%) van de respondenten
't Huis aan de Poel	66% (een 8, 9 of 10)
Belmonte	74% (een 8, 9 of 10)
Klaasje Zevenster	87% (een 8, 9 of 10)
Nieuw Vredeveld	88% (een 8, 9 of 10)
Wijkverpleging	62% (een 9 of 10)

4.2 Klachten

Brentano vindt het belangrijk dat meldingen van misstanden en onregelmatigheden worden gedaan omdat hierdoor bij wordt gedragen aan het verbeteren van het functioneren van de organisatie.

Onze wens is dat de behandeling van klachten of uitingen van ongenoegen bewoners en vertegenwoordigers van bewoners direct met het zorgteam of de teamleider opgelost kunnen worden. Daarnaast kan men terecht bij klachten@brentano.nl. Dan komt de klacht bij de betreffende manager terecht, die binnen de door de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) gestelde termijn voor de afhandeling van de klacht zorgdraagt.

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de melder is opgelost kan men zich wenden tot de externe klachtenfunctionaris van Quasir of de onafhankelijke geschillencommissie.

De klachtenregistraties maken deel uit van onze planning- en control cyclus.

In 2023 zijn 3 klachten ingediend bij Quasir, waarvan één klager ook de klacht bij de inspectie heeft ingediend (zie 3.3.2). Alle klachten zijn afgehandeld.

Cliëntvertrouwenspersoon Wzd/ Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Bewoners en/of hun vertegenwoordigers die onder de Wet zorg & dwang (Wzd) vallen, kunnen gebruik maken van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd van Zorgstem en van de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).

Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ ingediend worden, maar via Brentano.

De KCOZ neemt contact op met de indiener. In 2023 zijn geen klachten ingediend.

Bij de cliëntvertrouwenspersoon voor de Wzd van Zorgstem is in 2023 één kwestie aangekaart.

Vanwege de privacy kan de cliëntvertrouwenspersoon bij minder dan 5 kwesties geen toelichting geven. In 2023 heeft de cliëntvertrouwenspersoon alle locaties bezocht.

5. Leren en verbeteren van kwaliteit

In het kwaliteitskader ligt de focus op samen leren: zowel intern met bewoners, naasten en medewerkers als extern met o.a. andere zorgorganisaties.

In de volgende hoofdstukken zullen wij nader ingaan op welke wijze Brentano invulling geeft aan op lerende wijze zorg te dragen voor het continu verbeteren van de kwaliteit en dienstverlening, waarbij gebruik wordt gemaakt van de beschikbare hulpbronnen.

Om samen te leren en verbeteren zijn kaders nodig en behulpzaam. In het kwaliteitskader worden hierin de volgende vijf elementen onderscheiden:

1. Kwaliteitsmanagementsysteem
2. Jaarlijks kwaliteitsverslag
3. Continue werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
4. Deel uitmaken van een lerend netwerk

5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Brentano beschikt over een intern kwaliteitsmanagementsysteem, welke jaarlijks wordt beoordeeld door middel van een externe audit. Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt periodiek geëvalueerd, hierbij wordt de PDCA²-cyclus gevolgd. De uitkomsten van de evaluaties worden besproken met de CCR en raad van toezicht.

De vereisten vanuit het kwaliteitskader maken deel uit van het managementsysteem.

In 2023 is de stuurgroep kwaliteit gestart met een inventarisatie van wat er beter zou kunnen.

De conclusie was dat de veelheid aan commissies en werk/projectgroepen effectiever georganiseerd zouden moeten en de zeggenschap van de (zorg)professional verbeterd kan worden.

De nieuwe commissiestructuur wordt in 2024 verder uitgewerkt. In 2023 heeft de stuurgroep kwaliteit de visie op kwaliteit breder gemaakt: het gaat niet meer alleen om kwaliteit van zorg, maar om kwaliteit van bestaan (holistische mensvisie). Het managementteam heeft deze visie in december 2023 vastgesteld.

Brentano is ISO 9001:2015 gecertificeerd (zie ook hoofdstuk 3) voor de wijk. Met een ISO-keurmerk toont een organisatie aan dat zij over een doeltreffend kwaliteitsmanagementsysteem beschikt, aan relevante wet- en regelgeving voldoet en continu aan verbetering en borging van resultaten werkt.

5.2 Kwaliteitsplan en -verslag

Het kwaliteitsplan (dit jaar kwaliteitsbeeld genoemd, vooruitlopend op het kompas) wordt jaarlijks, onder verantwoordelijkheid van de raad van bestuur, door Brentano opgesteld in samenwerking met centrale cliëntenraad, behandelaren en stuurgroep kwaliteit (waarin de VVAR is vertegenwoordigd). Het kwaliteitsplan maakt onderdeel uit van de begroting en jaarplancyclus. Het kwaliteitsplan wordt jaarlijks geactualiseerd en zal voorafgaand aan vaststelling voor feedback met de collega-organisaties uit het lerend netwerk worden besproken.

Brentano brengt daarnaast jaarlijks een kwaliteitsverslag uit. Deze rapportage is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en de inhoud van het kwaliteitsplan, inclusief de feedback op het kwaliteitsverslag door collega zorgaanbieders uit het lerend netwerk. Het kwaliteitsverslag wordt besproken met de stuurgroep kwaliteit (waarin brede vertegenwoordiging medewerkers zit) en vertegenwoordigers van bewoners (CCR).

² (Plan) D (Do) C (Check) A (Act)

Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers en medezeggenschap nauw worden betrokken bij het maken van het kwaliteitsverslag en zo op cyclische en ontwikkelingsgerichte wijze mee te werken aan verbetering van de kwaliteit van zorg.

5.3 Continu werken in de praktijk aan verbeteren van zorgverleners

De teamleiders bieden in nauwe samenwerking met de verpleegkundigen van de afdeling de teams ondersteuning bij het opstellen van verbeterplannen en de uitvoering en evaluatie van verbeteracties op het gebied van de kwaliteit van zorg. Het kwaliteitsplan, de uitkomst van de evaluaties met bewoners/familie, spiegelgesprekken, cliënttevredenheidsonderzoek, audits en incidentenmeldingen dienen hierbij als input.

De teamleiders hebben een training leiderschapontwikkeling gevolgd en ook voor de verpleegkundigen was er een ontwikkeltraject.

Brentano beschikt over een uitgebreid intern scholingsprogramma voor alle medewerkers. Gedurende geheel het jaar zijn BHV-trainingen op alle locatie georganiseerd. Er hebben in 2023 o.a. trainingen weerbaarheid, reanimatie, positieve gezondheid voor de wijkverpleging, wondzorg en trainingen voor ergo-coaches georganiseerd. Daarnaast vinden er toetscarroussels voorbehouden- en risicovolle handelingen plaats.

5.4 Deel uitmaken van een lerend netwerk

Om het lerend vermogen van de organisatie te versterken neemt Brentano actief deel aan verschillende netwerken en heeft daarnaast, een steeds nauwere, samsamenwerking met collega zorgaanbieders en zorgverleners in de regio Amstelveen, o.a. met Amstelring en Zonnehuisgroep Amstelland. Er is een regiovisie Amstelland en Meerlanden opgesteld.

Netwerken

Brentano hecht veel waarde aan samenwerking met ketenpartners.

Samenwerkingsverbanden waarin Brentano participeert zijn:

- Regionale Ketenzorg Dementie Amstelland en Meerlanden
- Regionale netwerk Palliatieve Zorg (PATZ)
- Van ouderenzorg naar Samenzorg (i.s.m. met gemeente Amstelveen, zorgkantoor Zorg en Zekerheid en Participe)

De Zonnehuisgroep Amstelland, Stichting Amstelring en Maria-Oord (Careyn) maken deel uit van ons lerend netwerk. Het gaat hierbij om consultatie, benchmarking en om informatie te delen en uit te wisselen in een sfeer van openheid en vertrouwen.

5.5 Projecten

Brentano heeft de implementatie van diverse projecten, eerder vallend onder RAK (Regionale Aanpak Kwaliteitskader), intern verder uitgevoerd.

'Samenwerken met naasten, ook als het moeilijk wordt'

Diverse medewerkers zijn geschoold om zorgmedewerkers te ondersteunen om samen te werken met naasten in het dagelijkse leven, maar ook als het spannend en moeilijk wordt. Er wordt samengewerkt vanuit de theorie van Driehoekskunde:

De basis van de driehoek tussen familie/naasten en zorgprofessional is gebaseerd op vertrouwen. Zonder vertrouwen is de onderste lijn er niet en vormt er geen driehoek. Het is belangrijk dat alle lijnen in goede verbinding staan met elkaar om de driehoek sterk te houden. De driehoek tekenen in aangeleverde casuïstiek is helpend om te zien waar iedereen staat en welke positie men inneemt. Maar ook om te zien waar het wringt in de driehoek. Zo kan je inzichtelijk maken waar

het vertrouwen weer opgebouwd kan worden. In 2023 hebben de teams de getrainde medewerkers (driehoekcoaches) beter kunnen vinden.

'Ken je bewoner' inclusief 'warme overdracht, zachte landing'

De werkgroep 'warme overdracht, zachte landing' is binnen Brentano opgenomen in 'Ken je bewoner'. Het goed leren kennen van de bewoner wordt gerealiseerd door het aangaan van "Het Goede Gesprek" en het houden van een intake. De inhoud van het Goede gesprek wordt verwerkt in "Zo wil ik het graag" in Ecare en zo nodig verwerkt in het zorgplan. De al bestaande vragenlijst van "Zo wil ik het graag" is door de werkgroep uitgebreid. Daarnaast is er een intake-/ evaluatie-formulier ontwikkeld. Op intranet is nu een button 'Ken je bewoner' ontwikkeld, die begin januari 2024 live gaat.

'Technologische innovaties'

Ook in 2023 heeft Brentano ingezet op technologische zorginnovaties. Door de inzet van technologie kan iemand bijvoorbeeld langer thuis blijven wonen of kan de bewegingsvrijheid worden vergroot. Ook kunnen nieuwe technologieën medewerkers ontlasten in het werk of tot arbeidsbesparing leiden, hetgeen met het oog op de krapte op de arbeidsmarkt waardevol kan zijn. Met bewoners, naasten, medewerkers, collega instellingen en leveranciers verkennen we welke knelpunten kunnen worden opgelost door middel van de inzet van technologie (inzicht in 'good practices').

1. Slim incontinentiemateriaal

Na een goede evaluatie in Nieuw Vredeveld zijn we in 2023 gestart in Klaasje Zevenster met de implementatie van de slimme incontinentiematerialen. De benoemde ambassadeurs hebben geholpen vertrouwt te raken met deze innovatieve materialen

2. eTDR

In 2023 zijn de voorbereidingen voor de implementatie intramuraal gestart en zijn de key users benoemd en geschoold. De daadwerkelijke invoering start in januari 2024 en is het 1^e tertiaal afgerond.

In de wijk is in 2023 een aanzet gegeven m.b.t. een nieuw eTRS selectie-traject. Besluitvorming hieromtrent vindt in 2024 plaats.

3. Medido

De medicijndispenser Medido wordt al in alle wijkteams ingezet. In 2024 wordt naar verdere opschaling gekeken.

4. Beeldzorg

De voorbereidingen voor de implementatie zijn in het laatste tertiaal 2023 gestart. In 2024 wordt gestart met het leveren van beeldzorg middels een digitaal team.

5.6 Sociale Benadering Dementie

Inwoners van Amstelveen die te maken krijgen met dementie lijden vaak aan psychologische en sociale pijn. Hun omgeving vindt het vaak lastig om met hen om te gaan en ziet hen niet altijd voor vol aan. Zelf leven deze mensen met dementie, net als hun directe naasten, met ingrijpende levensvragen. Relaties veranderen. Meedoen aan het sociale leven kan niet meer zoals voorheen. In de vorm van een Social Trial wordt geëxperimenteerd hoe te ondersteunen, vanuit het perspectief van mensen met dementie en hun naasten, die levenskwaliteit bevordert en kosteneffectief is. Het project wordt uitgevoerd door Tao of Care van hoogleraar Anne-Mei Thé. Deelnemers zijn Brentano, Amstelring, Zonnehuisgroep Amstelland, Participe en GGZ inGeest en wordt ondersteund door Zorgkantoor Zorg & Zekerheid en de gemeente Amstelveen. In 2023 is er o.a. een regionale bijeenkomst georganiseerd om van elkaar te leren.

De Sociale Benadering Dementie (SBD) is intramuraal gestart in Nieuw Vredeveld. In 2023 heeft de projectgroep Sociale Benadering ingezet op de voorbereiding van de implementatie. Er zijn o.a. bijeenkomsten voor medewerkers gehouden, er is een handboek ontwikkeld en er is gestart met het werven en aannemen van **'leefondersteuners'**, medewerkers zonder zorgachtergrond. Begin 2024 zijn twee teams daadwerkelijk gestart met werken conform de Sociale Benadering.

6. Leiderschap, governance en management

Het bestuur is in handen van een eenhoofdige raad van bestuur. De raad van toezicht houdt toezicht op het bestuur. Daarnaast wordt actief de uitkomsten van het kwaliteitsmanagementsysteem (MIC e.d.) besproken. De indicatoren van het Kwaliteitskader zijn onderdeel van kwaliteitsmanagementsysteem.

Brentano hanteert de Governancecode Zorg 2022. Dit betekent dat wij in iedere raad van toezicht- vergadering het beleid toetsen aan maatschappelijke doelstellingen en legitimatie van de zorgorganisatie. Dat we in onze visie op bestuur rekening houden met onze kernwaarden namelijk zorgvuldig, aangenaam en betrouwbaar. Hier reflecteren we ook op tijdens de vergadering. De raad van toezicht en de raad van bestuur hebben een gezamenlijke visie op besturen en toezichthouden vastgesteld, omdat goed bestuur en goed toezicht niet zonder elkaar kunnen.

Twee keer per jaar houdt de raad van toezicht bijeenkomsten met respectievelijk de centrale cliëntenraad en ondernemersraad of een afvaardiging hiervan.

De raad van toezicht heeft een commissie kwaliteit benoemd, die minimaal drie keer per jaar bijeenkomst met ook bestuurder, manager kwaliteit en behandeling, adviseur kwaliteit & veiligheid en zo nodig anderen.

De Raad van Toezicht per 31 december 2023:

De heer D. van Starckenburg RE	voorzitter
Mevrouw drs. M.C. Goebel	vice voorzitter (tot 31 december 2023 - aftredend)
De heer E.E.E. Bessem MSRED	lid (sinds 26 mei 2023)
De heer B.B. Bodzinga RM	lid
Mevrouw drs. E.G.M. Wensink	lid
De heer P.A. van Wingaarden RA RC CFP	lid (sinds 8 december 2023)

6.1 Medezeggenschap

Centrale Cliëntenraad

Binnen Brentano is een centrale cliëntenraad actief. De leden bestaan uit de voorzitters dan wel leden van de lokale cliëntenraad van 't Huis aan de Poel, Nieuw Vredeveld, Belmonte en Klaasje Zevenster. De stichting wordt vertegenwoordigd door de raad van bestuur. De lokale cliëntenraden en de centrale cliëntenraad worden tijdens de overlegvergaderingen ondersteund door een notulist.

Brentano betreft op een actieve wijze de mening van de centrale cliëntenraad in haar beleid, conform de Wet Medezeggenschapsraden Cliënten Zorginstellingen (Wmcz). De centrale cliëntenraad behandelt regio-overstijgende en stichtingsbrede onderwerpen. Indien een verandering wordt voorgesteld, welke invloed heeft op de bewoner, zal de raad van bestuur de centrale cliëntenraad dan wel de lokale cliëntenraad om advies vragen.

Met ingang van 2023 ontvangen de leden van de (centrale) cliëntenraad een vergoeding voor hun werkzaamheden. Daarnaast geldt dat alle onkosten, zoals bijv. reiskosten en cursusgeld, worden vergoed.

Lokale cliëntenraden

Brentano betreft op een actieve wijze ook de mening van de lokale cliëntenraden in haar beleid. Ze behandelen locatie gebonden onderwerpen. Te allen tijde kan er een beroep worden gedaan op de ondersteuners; expertise kan zo nodig worden ingehuurd, zowel in- als extern en van alle faciliteiten mag gebruik worden gemaakt (ruimtes en catering).

Het overleg met de zorgaanbieder is gedelegeerd aan de teamleider zorg. De lokale cliëntenraden worden tijdens de overlegvergaderingen ondersteund door een notulist. Er wordt vergaderd volgens een vaste agenda en met name de locatiegebonden onderwerpen worden besproken. De cliëntenraden beschikken over een eigen budget. Deze bedragen zijn opgenomen in de begroting.

Invulling artikel 2 Wmcz

Op iedere locatie is een lokale cliëntenraad actief, die binnen het kader van de doelstellingen van de instelling in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de bewoner behartigt. Iedere cliëntenraad beschikt over een getekende medezeggenschapsregeling met de zorgaanbieder.

Deze overeenkomst bevat alle onderdelen van artikel 2 Wmcz. De cliëntenraden zijn samengesteld uit bewoners, familie, zaakwaarnemers en/of vrijwilligers met ervaringsdeskundigheid. Daarnaast kunnen cliënten van buitenaf in de cliëntenraad zitting nemen als zij Wlz-producten van de locatie afnemen. Binnen het huishoudelijk reglement is de werkwijze met inbegrip van zijn vertegenwoordiging in en buiten rechte geregeld.

Ondernemingsraad (OR)

Brentano betreft op een actieve wijze de mening van de OR in haar beleid e.e.a. conform de Wet op de Ondernemingsraden (WOR). In een convenant is de werkwijze van de OR alsmede informatie over het overleg tussen de OR en de organisatie beschreven.

Verpleegkundige en Verzorgende Advies Raad (VvAR)

Brentano beschikt over een Verpleegkundige/Verzorgende Advies Raad (VvAR). De VvAR richt **zich op het betrekken van zorgmedewerkers bij het meedenken over zorginhoudelijke thema's**, heeft zeggenschap over de (beroeps)ontwikkelingen van verzorgenden en verpleegkundigen en adviseert op beroepsinhoudelijke basis de Raad van Bestuur om daar waar mogelijk de kwaliteit van zorg te verbeteren. **De VvAR heeft eind 2022 een lokaal 'actieplan zeggenschap en veerkracht Brentano' ingediend.** In 2023 is een kwartiermaker in de rol van Chief Nursing Officer (CNO) geïnstalleerd. Zij participeert in het managementteam.

6.2 Jaarrekening

De jaarrekening 2023 Stichting Brentano Amstelveen bestaat uit een balans en winst- en verliesrekening waarin het zorgresultaat wordt gepresenteerd. Deze is exclusief de cijfers van de Stichting Brentano Beheer.

7. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Om goede kwaliteit te kunnen leveren is het van belang dat er een goede mix is van professionals, betrokken rond de bewonersgroep. Er moet een goede balans zijn tussen vaste en flexibele medewerkers, de functiemix en tussen formele zorg (professionals) en informele zorg (mantelzorgers en vrijwilligers), mede gelet op de vervangingsvraag in verband met pensionering.

In 2023 is een nieuwe visie op goed werkgeverschap ontwikkeld, onder de strategische pijler ‘positief gezond (samen) werken’. Vier thema’s staan hierbij centraal: **positief gezond werken**, prettig werken, passie, betrokkenheid en trots, alsmede professioneel en persoonlijk groeien. Het personeelsbeleid in de komende jaren zal gericht zijn op de versterking van deze pijlers. De gerichtheid op vitaliteit en positieve gezondheid heeft hierbij bijzondere aandacht.

Er zijn verdere stappen gezet om de organisatie voor te bereiden op een duurzame andere personeelssamenstelling. De visie op zorg van de sociale benadering dementie is hierbij van belang. Vanaf 2024 werken enkele teams op de locatie Nieuw Vredeveld met een aantal medewerkers zonder zorgachtergrond, de zogenaamde leefondersteuner. Hun inzet vraagt ook om een andere cultuur, waarin alle medewerkers worden meegenomen, onder meer door coaching. Daarnaast is, instellingsbreed, gericht gewerkt aan de versterking van familieparticipatie en de inzet van vrijwilligers, in samenwerking met zorgprofessionals.

Diverse verpleegkundigen zijn in 2023 doorgestroomd in de functie van teamleider, een nieuwe functie bij Brentano, die gericht is op het dichtbij medewerkers organiseren. Brentano heeft in 2023, als deelnemer aan het Landelijk Actieplan Zeggenschap, geïnvesteerd in zeggenschap van verpleegkundigen, onder meer door een ontwikkeltraject voor verpleegkundigen. Ook is de aanzet gegeven voor intervisie voor verpleegkundigen en de aanzet tot de ontwikkeling van loopbaanpaden voor verpleegkundigen en verzorgenden.

Brentano biedt ruimte voor opleiden en ontwikkelen. In 2023 zijn ook – net als in eerdere jaren – diverse interne opleidingen gestart, onder meer voor gespecialiseerd verzorgende (eerste verantwoordelijk verzorgende en gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric), helpende plus en medewerker zorg en welzijn. Regionaal samenwerken en modulair opleiden zijn belangrijk in het opleidingsbeleid. Met andere organisaties wordt gekeken hoe de (interne) opleidingsgroepen zo goed mogelijk gevuld kunnen worden.

In 2023 is een werkgroep geformeerd voor de oriëntering op een nieuw leermanagementsysteem, die in 2024 moet uitmonden in een keuze, waarbij aandacht is voor mogen en willen ontwikkelen (van moeten, naar mogen, naar willen). Brentano streeft naar toename van het aantal werkbegeleiders voor de komende jaren ter versterking van het leerklimaat. In de opleidingsbegroting 2023 is budget en tijd gereserveerd voor opleidingen en verhoging van de kwaliteit. Daarnaast wordt er ook getracht meer structuur in de leermodules te creëren door meer thematisch te gaan werken. In 2023 is een nieuwe scholingskalender ontwikkeld voor het jaar 2024.

Capaciteitsplanning vindt plaats op basis van zorgzwaarte en de behoefte van de bewoners van de betrokken afdeling (zzp model). In 2023 zijn nieuwe roosterafspraken tot stand gekomen, in afstemming met de Ondernemingsraad. Een goede samenwerking tussen team, roosteraar en planner is noodzakelijk om de juiste medewerker met de juiste functie op de juiste plek in te zetten. Door middel van optimalisering van de route omtrent personeel niet in loondienst wordt

beoogd de kwaliteit van zorg en de inzet van bekwaam personeel te garanderen, waar medewerkers in loondienst (tijdelijk) niet beschikbaar zijn.

Professionals moeten tijdig vragen kunnen stellen waar zij deskundigheid missen. Brentano beschikt over twee wond- en palliatief consulenten (gespecialiseerd verpleegkundigen), twee gespecialiseerd verpleegkundigen in de palliatieve zorg, zes verpleegkundig specialisten die de zorgmedewerkers kunnen ondersteunen, naast de beschikbaarheid van diverse artsen (o.m. basisarts, huisarts, medisch specialist en specialist ouderengeneeskunde). De 24-uursdekking wordt geborgd door de Avond Nacht Weekend verpleegkundigen en geneeskundig door de inzet van ANW Nederland.

Middels jaarlijkse workshops in carrouselvorm en/of trainingen wordt de deskundigheid van de medewerkers op peil gehouden en wordt er aandacht gegeven aan de nieuwste ontwikkelingen en inzichten. Ieder team beschikt daarnaast over een scholingsbudget voor seminars en korte opleidingen.

8. Gebruik van hulpbronnen en informatie

8.1 Hulpbronnen

Dit thema heeft betrekking op de randvoorwaarden voor het bieden van kwalitatief goede verpleeghuiszorg. De benodigde hulpbronnen en de wijze waarop deze dienend zijn aan het primair proces zijn in dit hoofdstuk beschreven.

Brentano maakt gebruik van de Vilans KICK-protocollen, deze kunnen door onze zorgmedewerkers online en via het zorgdossier Ecare worden geraadpleegd. Medewerkers werken o.a. met een iPad, hetgeen hen de mogelijkheid biedt om in de huiskamers hun dossiers bij te werken.

Evaluatie van de zorgplannen met bewoners of de naasten van bewoners, de resultaten van Interne-en externe audit, cliënttevredenheidsonderzoeken, spiegelgesprekken en uitkomst van de NPS³-score vormen een belangrijke bron van informatie voor de teams.

Deelname aan congressen en symposia over zorginhoudelijke thema's vormt voor veel van onze medewerkers eveneens een belangrijke bron van informatie. De teams hebben hiervoor vanaf 2018 de beschikking over een eigen budget.

Brentano beschikt over een overeenkomst met V&VN voor de registratie van verpleegkundigen en verzorgenden in het kwaliteitsregister en lidmaatschap van V&VN.

Een abonnement op nieuwsbrieven van bijvoorbeeld 'Zorg voor Beter', 'Waardigheid en Trots en V&VN wordt gestimuleerd.

Met e-learning brengen we het leren naar de zorgpraktijk en plaatsen we het in de context waar de medewerker op dat moment is. Zo wordt niet alleen de kloof tussen theorie en praktijk overbrugd, maar wordt de stof ook tot leven gebracht, hetgeen naar onze overtuiging zal bijdragen aan een effectievere leerervaring. Elke medewerkers kan zelf bepalen op welk moment hij/zij de scholing wil volgen

8.2 Informatie

Volgens het kwaliteitskader heeft het actief gebruik maken van informatie ten doel inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van de kwaliteit van zorg te verbeteren., alsook het bieden van informatie aan bewoners en hun naasten opdat zij er ook gebruik van kunnen maken.

Brentano verzamelt jaarlijks informatie over bewonerservaringen en gebruiken deze om de kwaliteit van zorg te verbeteren. De resultaten maken deel uit van het kwaliteitsverslag en deze kan worden gebruikt voor keuze-informatie voor (potentiële) bewoners.

Alle bewoners en/of hun naasten (1^e contactpersoon) hebben desgewenst via een cliëntportaal inzage in hun eigen zorgdossier.

³ Net Promotor Score

9. Verbeterparagraaf

Deze verbeteracties zijn opgenomen in ons het kwaliteitsplan (beeld) 2023 - 2024. De verbeterparagraaf is opgesteld in samenwerking met de stuurgroep kwaliteit en is gebaseerd op de uitkomsten van een zelfanalyse m.b.t. het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Hieronder de aandachtspunten en verbeteracties voor onze locaties dit jaar.

9.1 Aandachtspunten en ontwikkelingen 2023

Voor onze vier locaties speelden de volgende aandachtspunten en ontwikkelingen:

- Uitvoering Wet zorg en dwang (Vrijheid en Veiligheid): projectplan alternatieven voor gesloten deuren
- Methodisch werken: **'Dit ben ik' is ingevuld, zorgplancyclus 2** keer per jaar uitgevoerd
- Volgen PDCA-cyclus na incidenten melding: incidenten/analyse in team besproken. Medicijnfouten worden binnen ieder team tenminste een keer per kwartaal aantoonbaar multidisciplinair besproken (beoogde score 100%).
- Het goede gesprek/ken je bewoner uitgevoerd (start bij voorkeur thuis), geïntegreerd met de **'warme overdracht, zachte landing'**
- Grip op onbegrepen gedrag: GRIP-methode is geborgd en scholing sensorische informatieverwerking is gehouden
- Palliatieve zorg: opleiding palliatief verpleegkundige en werkgroep gestart, beleidsafspraken rondom het levenseinde vastgelegd.
- Sociale Benadering Dementie: voorbereiding implementatie (alleen Nieuw Vredeveld)
- Uitvoering cliënttevredenheidsonderzoek/PREM (incl. NPS-score)
- Structurele aandacht voor medicatieveiligheid o.a. door aandachtsvelders
- Structurele aandacht voor basishygiëne en infectiepreventie o.a. door aandachtsvelders
- Structurele aandacht voor (seksuele) diversiteit en intimiteit
- *Samenwerken met naasten ook als het moeilijk wordt*
- *Technologische innovaties, uitrol van 'slim incontinentiemateriaal'*, de invoering van een elektronisch toedienregistratiesysteem (ETRD) is gestart (deze loopt door tot april 2024).

10. Openbaarheid en transparantie

In het kwaliteitsplan wordt uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het verbeterproces is het belangrijk dat relevante informatie beschikbaar is voor alle betrokken partijen. Voor informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Brentano zal het kwaliteitsverslag openbaar toegankelijk maken via o.a. haar website, de database van het Zorginstituut en een publieke website (bijvoorbeeld www.kiesbeter.nl).

De resultaten van het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag zullen periodiek worden geëvalueerd en worden teruggekoppeld naar betrokkenen in onze zorgorganisatie.

Intern

- Medewerkers
- VvAR
- Lokale cliëntenraden
- Centrale cliëntenraad
- Ondernemingsraad
- Raad van toezicht

Het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag zal tevens worden gebruikt voor externe verantwoording.

Extern

- Zorgkantoor
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd