

# Kwaliteitsverslag 2023



**De Kronenberg**  
wonen met zorg

# Inhoudsopgave

## Inleiding

### Hoofdstuk 1 Profiel De Kronenberg

- 1.1 Zorgvisie en kernwaarden
- 1.2 Doelgroep en werkwijze
- 1.3 Kenmerken De Kronenberg
- 1.4 Situering De Kronenberg
- 1.5 Organisatie-inrichting De Kronenberg

### Hoofdstuk 2 Personeelssamenstelling

### Hoofdstuk 3 Zorgverlening

- 3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- 3.2 Wonen en Welzijn
- 3.3 Veiligheid
- 3.4 Leren en werken aan kwaliteit
- 3.5 Leiderschap, governance en management
- 3.6 Gebruik van hulpbronnen
- 3.7 Gebruik van informatie

### Slotwoord van de directie

## **Inleiding**

De Kronenberg is een kleinschalige woon-zorgvoorziening. In dit verslag wordt aangegeven welke initiatieven we hebben ontplooid op de acht thema's van het kwaliteitskader en in hoeverre we aansluiten bij de doelen die we in het kwaliteitsplan hebben geformuleerd.

We zijn blij onze bewoners een plaats te kunnen bieden binnen onze locatie. We zetten ons iedere dag in voor goede, persoonsgerichte en veilige zorg. Dit doen we met een team van betrokken en deskundige medewerkers. Waar mogelijk proberen wij mantelzorgers te verleiden om ondersteuning te bieden bij activiteiten voor onze bewoners.

### **Leeswijzer**

In hoofdstuk 1 wordt een korte schets van de organisatie gegeven, gevolgd door informatie over de personeelssamenstelling in hoofdstuk 2. Alle thema's van het kwaliteitskader worden uitgewerkt in hoofdstuk 3.

# Hoofdstuk 1 Profiel De Kronenberg, Kleinschalig en betrokken

## 1.1 Zorgvisie en kernwaarden

De Kronenberg is een kleinschalige woonzorgvoorziening voor mensen met geheugenproblemen en dementie.

Het uitgangspunt is dat de eigen leefstijl en gewoontes van thuis zoveel mogelijk worden voortgezet. Dit ondersteunen we met goede zorg en aandacht voor welzijn. Persoonlijke aandacht, respect, aandacht voor autonomie, veiligheid en geborgenheid zijn waarden die daarbij passen. Door de kleinschalige setting kunnen we dit ook waarmaken.

## 1.2 Doelgroep en werkwijze

De doelgroep bestaat uit mensen met psychogeriatrische en/of somatische stoornissen en/of beperkingen. De leeftijd van de bewoners varieert. Alle bewoners zijn geïndiceerd door het CIZ (Centrum Indicatie Zorg) voor wonen met zorg (WLZ). Wij bieden onze bewoners een volledig pakket thuis (VPT).

## 1.3 Kenmerking Zorgverlening bij De Kronenberg

De kenmerken van onze zorgverlening hebben we onderverdeeld in vier thema's:

### 1 Gedreven om de best mogelijke zorg te bieden:

- Kleinschalig: dat wil zeggen maximaal 17 bewoners.
- Er is 1 respijtkamer beschikbaar.
- Persoonlijk en betrokken leiderschap.
- Passie, inzet en betrokkenheid staan hoog in het vaandel. Dit blijkt onder andere uit de bejegening van personeel, betrokkenheid van het management en de aandacht die wordt besteed aan het behalen van de doelstellingen die hieruit voortvloeien.
- Het is vanzelfsprekend dat de personeelsbezetting is afgestemd op de doelgroep.
- Dit is inzichtelijk gemaakt door een toelichting op de personele bezetting met een onderbouwing daarin opgenomen.

### 2 Actief betrokken bij de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen:

- We delen actief informatie met collega-voorzieningen.
- We staan ervoor open om collega's te ontvangen om nader kennis te maken.
- We nemen deel aan gezamenlijke bijeenkomsten.
- We nemen op directieniveau deel aan een lerend netwerk.
- We stellen medewerkers in staat om deel te nemen aan reflectiebijeenkomsten als onderdeel van een lerend netwerk.

### 3 Voldoen aan wettelijke verplichtingen en regelgeving

- We werken met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en bereiden ons voor op het generiek compas.
- Wij werken volgens de IGZ-inspectienormen.
- Wij werken volgens de normen van de inspectie sociale zaken en werkgelegenheid.

### 4 Open(baar)heid

- Uitkomsten en analyses van tevredenheidsonderzoeken onder bewoners stellen we ter beschikking aan belanghebbenden.
- Uitkomsten en analyses van tevredenheidsonderzoeken onder medewerkers stellen we ter beschikking aan belanghebbenden.
- We bespreken beleidsaspecten en belangrijke gebeurtenissen en bevindingen met een afvaardiging van de bewoners en/of het personeel.

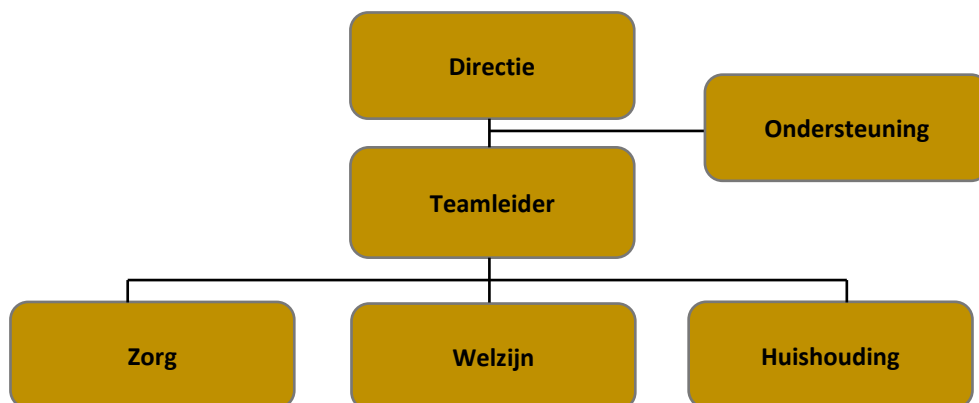
## 1.4 Situering Kronenberg



De locatie ligt in een woonwijk en maakt onderdeel uit van de lokale omgeving. De bewoners kunnen zelfstandig naar buiten. Op loopafstand zijn winkels aanwezig. Er is een fijne binnentuin aangelegd zodat er optimaal contact is met buiten. Ook is er een tuinhuis waar bewoners kunnen vertoeven.

## 1.5 Organisatie-inrichting De Kronenberg

De Kronenberg is een kleinschalige woonvoorziening. De inrichting van de organisatie past daarbij volgens onderstaand organogram.



De directie is op enige afstand betrokken bij de zorg. De coördinatie voor zorg, welzijn en huishouding ligt bij de teamleider. In samenspraak met medewerkers wordt dagelijks invulling gegeven aan de missie van De Kronenberg en wordt de bewoner zoveel mogelijk ondersteund in het leven zoals thuis.

## Hoofdstuk 2 Personeelssamenstelling

Voor de uitvoering van de zorgverlening en de inzet van voldoende en bekwaam personeel hanteren wij onderstaande uitgangspunten:

### Aandacht, aanwezigheid en toezicht

- Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven) zijn er minimaal twee zorgverleners beschikbaar om deze taken te verrichten.
- Tijdens de dag en avond is er iemand in de huiskamer of gemeenschappelijke ruimte om de aanwezige bewoners de benodigde aandacht te geven en toezicht te houden. Hierbij nemen we de afbakening tussen professionele verantwoordelijkheid en de inzet van familie en vrijwilligers in ogenschouw.
- In iedere dagdienst, ook in het weekend, is er iemand aanwezig die de juiste kennis en competenties heeft om aandacht te besteden aan zingeving en een zinvolle dag-invulling van de bewoners.
- De medewerkers die in direct contact staan met de bewoners; kennen hun naam, zijn op de hoogte van hun achtergrond en persoonlijke wensen.

### Specifieke kennis, vaardigheden

- Er is altijd iemand aanwezig die met zijn of haar kennis en vaardigheden aansluit bij de (zorg)vragen en (zorg)behoeften van de bewoners en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken.
- Er is 24/7 een BIG geregistreerde verpleegkundige binnen 30 minuten ter plaatse.
- Er is een arts bereikbaar en oproepbaar. Deze arts reageert direct en is uiterlijk binnen 30 minuten ter plaatse. Wij hebben 1 huisarts voor alle bewoners.
- Er zijn 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit.

### Reflectie, leren en ontwikkelen

- Er is voor iedere zorgmedewerker voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing.
- Voor alle medewerkers is er e-learning beschikbaar. De e-learning omgeving voorziet in een brede keuze aan modules.
- Er is voor iedere zorgverlener tijd en ruimte om op gezette tijden mee te lopen bij een collega organisatie uit het lerend netwerk.
- Dit is georganiseerd via Riant Verzorgd Wonen, 4 x per jaar.
- Er is voldoende tijd beschikbaar om deel te nemen aan multidisciplinair overleg.
- Een deel van de scholing en deskundigheidsbevordering besteedt aandacht aan methodisch en multidisciplinair werken.
- Het scholingsbeleid voor de zorgverleners versterkt hun vakbekwaamheid aantoonbaar en er wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan omgaan met zorgdilemma's en adequate zorg bij het levenseinde.
- In de functioneringsgesprekken komen competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde.
- Voor aanvullende training is er een VR bril beschikbaar. Hiermee kan situationeel getraind worden.

Om de zorg volgens bovenstaande uitgangspunten te kunnen realiseren, komen we tot de inzet van personeel, zoals weergegeven in de tabel. In de tabel staan de medewerkers, onderverdeeld naar discipline. Er is sprake van een groeimodel. Onderstaande tabel gaat uit van een bezetting bij 15 bewoners.

Zie tabel ingevulde formatie bij een volledige bezetting.

Personeelsbestand			
Discipline	loondienst	Fte bij 17 bewoners	Uren p Maand
Verzorgende (IG) niveau 3	Ja	5	780
Verpleegkundige niveau 4	Ja	2	312
Verpleegkundige niveau 5	nee		
Helpende niveau 2	Ja	3	468
Activiteitenbegeleider niveau 3	Nee	2	140
Huishoudelijk medewerker	Ja	4	780
SOG	nee		
Psycholoog	nee		
Vrijwilliger	nee		
BBL-Leerling Verzorgende (IG) niveau 3	nee		
BBL-Leerling Verpleegkundige niveau 4	ja	1,2	186
BOL-Leerling Verpleegkundige niveau 5	nee		
BBL-Leerling Helpende niveau 2	nee		
BOL-leerling Verzorgende (IG) niveau 3	nee		
BOL-leerling Helpende niveau 2	ja	0,6	86
BOL-leerling Huishoudelijk medewerker niv.1	nee		
BBL-Leerling Activiteitenbegeleider niveau 3	nee		
BBL-Leerling Activiteitenbegeleider niveau 4	nee		
BOL-Leerling Creatief therapeut niveau 5	nee		
BBL-Leerling Huishoudelijk medewerker niveau	nee		
Overige leerlingen duaal of beroepsbegeleidend	Ja		

## Hoofdstuk 3 Zorgverlening

De zorgverlening is ingericht volgens de missie en visie van de Kronenberg. Het kwaliteitskader is hierbij leidend. Dit is vertaald naar het kwaliteitsplan. Vanuit dit kwaliteitsplan is een jaarplan opgesteld, waarin concrete doelen zijn geformuleerd. In dit hoofdstuk wordt per item van het kwaliteitskader beschreven, wat we het afgelopen jaar hebben gedaan en welke doelen zijn bereikt.

### **3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning Compassie, uniek zijn, autonomie, zorgdoelen**

Wij hechten eraan om de zorg en ondersteuning voor elke bewoner op maat te maken. Dat wil zeggen dat iedere bewoner kan rekenen op een zorgleefplan dat is gebaseerd op diens unieke persoonlijke wensen en verlangens en dat de professionele zorg voortdurend wordt afgestemd op de actuele vraag.

#### **Wat hebben we gedaan?**

We kennen onze bewoners. Voordat de bewoner bij ons komt wonen investeren we nadrukkelijk in de kennismaking. Dit betekent enerzijds dat we veel tijd en energie steken in het laten zien van de locatie en hoe we proberen in te spelen op de wensen en behoeften van onze bewoners. Anderzijds investeren in het leren kennen van de bewoner en zijn/haar netwerk. Het levensverhaal is hierbij een belangrijke informatiebron.

Het zorgaanbod komt tot stand in de dialoog tussen bewoner, mantelzorger(s) en professional. Dit wordt vertaald naar een concreet zorgplan. Waarin aandacht is voor het lichamelijk welbevinden, maar ook voor het mentaal welbevinden, een zinvolle dag invulling en de woonomgeving.

De zorg wordt geboden door een team van verzorgenden/verpleegkundigen en aangevuld met gastvrouwen.

Er is geïnvesteerd in deskundige medewerkers en teamontwikkeling. Er is sprake van een stabiel en betrokken team. Er wordt bij uitzondering een beroep gedaan op externe (zorg)medewerkers. De externe zorgmedewerkers komen van 1 vast bureau, zodat wij werken met mensen en organisaties die wij zelf kennen. We geloven erin dat we op deze manier de beste zorg kunnen bieden.

Voorafgaand aan de zorgplanevaluatie hebben we een gesprek met de bewoner over zijn/haar ervaringen. Hiervan wordt een verslag gemaakt, dat ook onderdeel is van de zorgleefplanbespreking en het MDO.

Bij het MDO zijn de huisarts en apotheek betrokken. Deze maken onderdeel uit van hetzelfde zorgcentrum).



### **3.2 Wonen en welzijn**

#### **Zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam, familieparticipatie en inzet vrijwilligers**

We bieden persoonsgerichte zorg. Hieronder wordt beschreven hoe we dit doen.

#### **Wat hebben we gedaan?**

De specifieke wensen en behoefte van de bewoner worden samen met het netwerk van de bewoner en de professional in kaart gebracht en vertaald naar concrete zorgdoelen. Hierbij wordt gekeken naar een zinvolle daginvulling, mentaal welbevinden en lichamelijk welbevinden. Iedere bewoner heeft een eigen studio met sanitair, er zijn meerdere huiskamers en er is een binnentuin. Bewoners kunnen zich in het hele pand en buiten vrij bewegen. De familie is welkom en wordt uitgenodigd om bij te dragen aan activiteiten. Op een natuurlijke en ontspannen manier wordt hieraan vormgegeven.

Medewerkers zijn aanwezig op de huiskamers en verzorgen indien gewenst samen met de bewoners de maaltijden. Ook worden activiteiten aangeboden, afgestemd op de individuele zorgvraag of in groepsverband. Er wordt veel gebruik gemaakt van de tuinen en er wordt indien mogelijk iedere dag gewandeld. In de tuin staat een tuinhuis waar bewoners kunnen genieten van de buitenruimte.

Er is aandacht voor zingeving en van iedere bewoner is bekend of ze religieus zijn en hoe ze hieraan invulling willen geven. Indien gewenst kunnen bewoners kerkdiensten, concerten of iets dergelijks bekijken. Activiteiten zijn aangepast op de mogelijkheden en onmogelijkheden van de bewoners.

Inmiddels zijn we volledig overgestapt op het ECD in ONS. Inmiddels is ONS medicatie in gebruik. Familieleden kunnen meekijken in de dagelijkse rapportage via Caren zorgt. Zorgplannen en evaluaties worden met client en contactpersoon besproken/ geëvalueerd.

### **3.3 Veiligheid**

Streven naar optimale veiligheid heeft een hoge prioriteit. Het voortdurend streven naar veiligheid zien wij niet los van andere belangrijke waarden. Bijvoorbeeld de afweging die wij maken tussen persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant, en persoonlijke veiligheid en risico's aan de andere kant.

De Kronenberg is continue op zoek naar technologische ondersteuning waar deze voor medewerkers of voor bewoners toegevoegde waarde heeft.

## **Wat hebben we gedaan?**

Er is aandacht voor decubituspreventie middels de risicosignalering. Risico's zijn in kaart gebracht. In geval van een verhoogd risico wordt een zorgdoel aangemaakt en vindt monitoring plaats.

De wet zorg en dwang is bekend en er wordt gehandeld volgens de richtlijnen. Met de huisartsenpraktijk, die verbonden is aan De Kronenberg, zijn afspraken gemaakt. Deze samenwerking verloopt goed. Het beleid voor wet zorg en dwang is geëvalueerd en er was geen bijstelling nodig.

De zorginhoudelijke indicatoren zijn in beeld gebracht en door geleverd naar de landelijke database. De meting is uitgevoerd bij acht bewoners, het aantal dat op het moment van de meting in De Kronenberg woonde.

Advance Care Planning (verplichting indicator 2.0)

Bij alle aanwezige bewoners zijn afspraken gemaakt over behandeling rondom het levenseinde. Deze afspraken zijn vastgelegd in het zorgdossier; 100%.

Medicatieveiligheid (verplichte indicator 3.1)

Meldingen, waaronder de medicatiemeldingen zijn geregistreerd en ieder kwartaal multidisciplinair besproken. Dit brengt de indicator op 100%.

Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking (vrije indicator: 4.1)

Met uitzondering van de inzet van een farmacologisch middel zijn er geen overige middelen of maatregelen toegepast (0%).

Continentie (vrije indicator: 5)

Bij alle bewoners zijn de afspraken rondom toiletgang bekend en vastgelegd in het zorgplan (100%).

Aandacht voor eten en drinken (verplichte indicator: 6)

Bij alle bewoners zijn de voedselvoorkeuren en gewoontes rondom eten en drinken bekend en vastgelegd in het zorgplan. Het bespreken van de voedselvoorkeuren is een terugkerend thema bij het vaststellen van iedere menucyclus. Dit brengt de indicator op 100%. Goede voeding maar zeker ook het sociale aspect van "met elkaar eten" heeft de volledige aandacht.

### **3.4 leren en werken aan kwaliteit**

#### **Kwaliteitsmanagementsysteem, kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag, continue leren en verbeteren, lerend netwerk.**

We willen binnen De Kronenberg continue leren en ons verder ontwikkelen. Hiervoor gebruiken we verschillende kwaliteitsinstrumenten. Ook vanuit onze kernwaarden; gedreven en transparant willen we aantoonbaar maken dat we op de hoogte zijn van de ontwikkelingen en wet- en regelgeving en deze passend vertalen.

#### **Wat hebben we gedaan?**

De Kronenberg beschikt over een ISO gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem. Daarnaast werken we met een interne audit en zijn ook deze uitkomsten weer input voor ons jaarplan. Op deze wijze monitoren we onze doelen en acties en geven we invulling aan de pdca-cirkel.

Binnen de Kronenberg wordt er vanuit het ECD gewerkt met een meldingen procedure. De medewerkers zijn op de hoogte van procedure en incidenten en (bijna) ongevallen worden gemeld. Er is een aandachtsvelder in het team die periodieke analyse en rapportages verzorgt. De meldingen zijn een vast onderdeel van de teamvergaderingen en is een instrument om met elkaar te leren en te ontwikkelen en verbeteren.

De Kronenberg is aangesloten bij de branchevereniging Riant Verzorgd Wonen en Zorgthuisnl. Hier wordt actief aan deelgenomen en kennis en ervaring wordt uitgewisseld. Dit gebeurt zowel op directieniveau als zorginhoudelijk niveau. Een lerend netwerk vormt een belangrijk onderdeel van dit lidmaatschap. Daarnaast maakt de Kronenberg deel uit van de Regiovisie ouderenzorg in Apeldoorn en Zutphen. Hierbij is een regionale visie ontwikkeld op actuele thema's zoals arbeidsmarkt, clientperspectief en organisatieontwikkeling. De Kronenberg vervult hier een actieve rol in.

In Augustus 2023 heeft de Inspectie Gezondheidszorg een bezoek gebracht aan de Kronenberg. De uitkomst van dit bezoek was een goed rapport, maar vooral ook een leerzame dag voor ons. De zienswijze van de inspectie heeft op een aantal punten geleid tot kleine aanpassingen. De conclusie van het inspectiebezoek is dat de zorg voor de bewoners van de Kronenberg voldoet aan alle gestelde eisen.

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

#### **Visie op zorg, sturen op kernwaarden, leiderschap en goed bestuur, rol en positie interne organen en toezichthouders, transparantie, verankeren expertise.**

De Kronenberg heeft als doel dat de eigen leefstijl en gewoontes van thuis zoveel mogelijk voortgezet kunnen worden. Dit wordt ondersteund met goede zorg en aandacht voor welzijn. Persoonlijke aandacht, respect voor autonomie, veiligheid en geborgenheid zijn waarden die daarbij passen. Door de kleinschalige setting kunnen we dit waarmaken.

#### **Wat hebben we gedaan?**

De Kronenberg heeft nadrukkelijk geïnvesteerd in het samenstellen van een deskundige en stabiel team. Vanwege de kleinschaligheid werkt iedereen nauw samen. Communicatielijnen zijn kort en medewerkers kunnen altijd terecht met vragen. Oplossingen worden direct geboden, indien mogelijk. Medewerkers worden ondersteund binnen hun eigen vakgebied en gefaciliteerd waar nodig.

De Kronenberg heeft een cliëntenraad, bestaande uit vijf cliëntvertegenwoordigers. Er vindt structureel overleg plaats.

Er is een medewerkersraad in functie en hiermee worden de medewerkers vertegenwoordigd.

Het toezicht is geregeld middels een raad van commissarissen. Deze bestaat uit 3 leden.

### **3.6 Gebruik van hulpbronnen**

#### **Gebouwde omgeving, technologische hulpbronnen, vindbaarheid en bereikbaarheid, materialen en hulpbronnen zorg, facilitaire en administratieve organisatie.**

De Kronenberg is gesitueerd in een woonwijk.

#### **Wat hebben we gedaan?**

Het pand is dementievriendelijk ingericht. De open structuur van het pand heeft veel lichtinval en er is veel contact met buiten. De binnentuin draagt hieraan bij.

De technische installaties zijn op orde. De bhv-bezetting is op orde en de medewerkers zijn geschoold. De scholing vindt jaarlijks plaats.

In het pand is een keuken aanwezig. De werkprocessen zijn HACCP- proof ingericht en goedgekeurd. Onlangs is er een verbouwing van de keuken geweest.

Er wordt gewerkt met Arbo-ondersteunende middelen om ervoor te zorgen dat medewerkers veilig en verantwoord kunnen werken. Alle medewerkers kunnen gebruik maken van diverse e-learning modules om kennis te vergroten.

### **3.7 Gebruik van informatie.**

#### **Bewonersraadpleging, administratieve processen, openbaarheid en transparantie**

Een van de kernwaarden van de Kronenberg is transparantie en het voldoen aan wet- en regelgeving en actuele ontwikkelingen. Een werkend kwaliteitsmanagementsysteem, met alle uitkomsten die het oplevert, helpt daarbij. Ook het kwaliteitsplan en -verslag dragen bij aan het inzichtelijk maken van de eigen ontwikkelingen en doelstellingen.

#### **Wat hebben we gedaan?**

Eind 2023 hebben wij de CTO meting uitgezet. De NPS score is 100. De rapportage is doorgezet naar Mediquest.

De interne tevredenheidsmeting wordt uitgevraagd en vastgelegd bij iedere evaluatie van het zorgplan met de bewoner en mantelzorger.

Deze metingen worden geëvalueerd in het werkoverleg.

## Slotwoord van de directie

De ontwikkeling van de Kronenberg gaat door en wij zijn er trots op dat wij iedere dag weer ervaring mogen opdoen of iets mogen leren. Het zijn de kleine dingen die ons iedere dag weer motiveren om het de volgende dag nóg beter te doen. Zowel voor onze bewoners als voor onze medewerkers willen wij alles doen wat binnen onze mogelijkheid ligt.

Wij zijn een erkend leerbedrijf. Nieuw talent bieden wij de kans om zich te ontwikkelen en onderdeel te worden van ons fijne team.

Trees Beers, De Kronenberg