



Kwaliteitsverslag 2023
20-11-2023

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
Kwaliteitsbewaking persoonsgerichte zorg.....	4
2. Wonen en welzijn.....	5
3. Passende, veilige zorg en ondersteuning	7
Medicatieveiligheid	7
Advanced Care planning.....	7
Continentie.....	8
Aandacht voor eten en drinken.....	8
4. Leren en ontwikkelen	9
5. Leiderschap, governance en management	10
6. Personeelssamenstelling	11
Ziekteverzuim	12
7. Hulpbronnen, omgeving en context.....	13
8. Gebruik van informatie	13
Medewerkerstevredenheid.....	14
Verantwoording en toezicht.....	14

Inleiding

Dit kwaliteitsverslag geeft een beeld van de ontwikkeling van de kwaliteit van Stichting Residentie Buitenzorg over het jaar 2023 ten aanzien van de zorgdienstverlening op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw).

De visie van Residentie Buitenzorg blijft gelijk, namelijk: het met respect leveren van warme, persoonsgerichte en cultuurspecifieke zorg. Hierbij is de cultuur van onze doelgroep een belangrijk uitgangspunt.

De doelgroep bestaat uit Indische en Molukse ouderen of ouderen die zich daarmee verwant voelen. Tot de doelgroep behoren in het bijzonder ook Surinaamse en Antilliaanse ouderen. In onze visie staat het welzijn van de cliënt centraal, want wie zich senang voelt, leeft langer, gelukkiger en gezonder.

2023 was een jaar met uitdagingen op gebied van financiën en personeelsbezetting .

De veranderingen vanuit het ministerie zorgde voor extra prioriteit en de aandacht was daardoor hard nodig op het financiële deel van de organisatie.

Echter, blijft de kwaliteit van zorg voorop staan en hebben wij er alles aan gedaan dat dit geen gevolgen voor het personeelsbestand en de persoonsgerichte zorg voor cliënten heeft gehad. Weliswaar heeft het verzuim zwaar gedrukt op het huidige personeelsbestand. Dit heeft veel van medewerkers gevraagd en wij zijn actief op zoek en in gesprek met eventuele nieuwe zorgmedewerkers.

In dit kwaliteitsverslag wordt, aan de hand van de door het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg' aandacht gegeven aan de uitkomsten op het terrein van veilige zorg, leren en werken aan kwaliteit en cliëntervaringen.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Door aan te sluiten op de situatie van de zorgvrager en rekening te houden met haar wensen, draagt Residentie Buitenzorg bij aan de kwaliteit van leven van de zorgvrager.

Door in gesprek te gaan met de zorgvrager en diens naasten vormt de zorgverlener een compleet beeld van de mate van zelfredzaamheid, de interesses en wensen van de zorgvrager.

Dit wordt verwerkt in de aanleiding en het zorgleefplan van de zorgvrager.

In het overzicht van de zorgvrager wordt ook beschreven wat de behoefte is op het gebied van begeleiding, zingeving, welbevinden, participatie en de medische zorg.

Halfjaarlijks vindt een MDO plaats met de eerst verantwoordelijke, de cliënt en/of diens naaste en de SOG waarna de zorgplannen weer actueel worden gemaakt.

Tussentijds werden de zorgleefplannen bijgewerkt wanneer de zorgvraag van de cliënt veranderde.

Op 1 november 2023 is er een nieuwe hbo Verpleegkundige in dienst getreden, zij gaat alle zorgplannen aanpassen naar een nieuwe, compacte inhoud. Dit zal in 2024 de nieuwe werkwijze voor alle zorgplannen worden.

Tijdens de zorgverlening wordt rekening gehouden met de volgende thema's:

1. **Compassie:** de zorgvrager ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip. Dit is terug te zien in de zorgevaluaties van 2023. Ook merk je dit als je over de afdeling loopt.
2. **Uniek zijn:** de zorgvrager wordt benaderd als individu, vanuit zijn persoonlijke verhaal en identiteit. Zorgverleners kennen de zorgvrager door en door en behandelen de zorgvrager met respect en aandacht voor hun identiteit. In 2023 is er opnieuw aandacht besteed aan de omgangsvormen op gebied van de cultuur.
3. **Autonomie:** de mogelijkheid van eigen regie hebben over leven en welbevinden is bij ons leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase. Dit is terug te vinden in de rapportages van de zorgverleners en in de zorgleefplannen.
4. **Samen beslissen:** In overleg met bewoner en diens naasten worden afspraken gemaakt over zorg, behandeling en ondersteuning die vastgelegd worden in het zorgleefplan.

Kwaliteitsbewaking persoonsgerichte zorg

Om te voldoen aan de kwaliteit van zorg en persoonsgerichte zorg werd er ook afgelopen jaar gewerkt met eerst verantwoordelijken. De eerst verantwoordelijke is een verzorgende IG of verpleegkundige hebben er weer zorg voor gedragen dat de zorgplannen tijdig werden aangepast en dat de wensen van hun zorgvrager inzichtelijk werden.

De wijkverpleegkundige en zorgmanager zagen toe op de kwaliteit van de zorgplannen, pasten deze in overleg met de eerstverantwoordelijke aan en accordeerden deze.

Ook is er een nieuwe verpleegkundige aangenomen voor de continuïteit van de dossiervoering en kwaliteit op de verpleegafdeling.

2. Wonen en welzijn

De vijf thema's die wij in acht nemen bij het vormgeven van de kwaliteit van wonen en welzijn:

1. Zingeving

Op alle locaties van de dagopvang wordt aandacht besteed aan geloofsovertuiging en levensvisie. Er wordt samen gebeden, er wordt gelezen uit de bijbel en ouderen worden gemotiveerd om hun levensvisie te delen. Ook worden er Bijbelse liederen gezongen in zowel het Nederlands als het Bahasa Indonesia.

Op de verpleegafdeling wordt opgemerkt dat de oudere doelgroep veel aandacht heeft voor het geloof. Hier werd dan ook op ingespeeld door de medewerkers en vrijwilligers. Voorafgaand aan de maaltijd, gaat een van de ouderen voor in het gebed. 's Avonds voor het slapen gaan, wordt er een op een in het Indisch of Nederlands een gebed gelezen/gezongen met de oudere die daar behoefte aan heeft.

2. Zinvolle tijds(dag)besteding

Op de dagopvang is in 2023 opnieuw extra aandacht besteed aan het aanbieden van culturele activiteiten die door de ouderen worden gewaardeerd. De coördinator van de dagbesteding heeft de activiteitenbegeleiders continu aangestuurd en begeleid in het belang van en uitvoeren van cultuurspecifieke activiteiten.

Er werd daarnaast gemonitord op het doelgericht werken.

Om de ouderen een zinvolle en structurele dag te bieden, werden nieuwe persoonsgerichte doelen opgesteld die passen bij de cultuur, het ziektebeeld en de interesses van de ouderen.

Ook op de verpleegafdeling werd aandacht besteed aan het aanbieden van passende activiteiten aan de bewoners. Onder andere het maken/luisteren van Indische muziek, het dansen en het kijken programma's over Indonesië. Er werd uit Indische boeken voorgelezen door de vrijwilliger waarbij de ouderen aandachtig luisterden. Daarnaast werd er op de groep gekookt voor en samen met de bewoners.

Het zingen van bekende oude Indonesische liederen zorgt voor ontroerende momenten en maakt veel verhalen in de bewoners los. Het bieden van een luisterend oor of een knuffel kan al voldoende zijn om hen het gevoel van troost te geven.

3. Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding

Voor iedere oudere bij Residentie Buitenzorg is een actueel zorgplan opgesteld. In het zorgplan staat persoonsgericht welke aandachtspunten er zijn rond het verzorgen van de oudere. Onder het doel 'persoonlijke verzorging' wordt uitgebreid toegelicht hoe de oudere de verzorging van het lichaam en de kleding wenst. Wij stimuleren de oudere zoveel mogelijk zelf de regie te houden/nemen.

4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Bij Residentie Buitenzorg speelt familieparticipatie en de inzet van vrijwilligers een grote rol. De naasten van de bewoners zijn altijd welkom en door de gezamenlijke cultuur voelen zij zich ook thuis bij ons.

Residentie Buitenzorg betreft de naasten bij de zorg in de vorm van vrijwilligers en familieparticipatie wanneer zij dat graag willen.

Ook hielpen mantelzorgers en vrijwilligers met het vervoer en de begeleiding van de ouderen naar uitjes zoals de Pasar Malam afgelopen augustus. Voor 2024 wordt er weer een actief 'uitjesprogramma' voor de ouderen opgesteld. Hierbij is participatie van de familie ook een belangrijk onderdeel.

Daarnaast zijn zij een belangrijk onderdeel van het overleggen van de zorgverlening van hun naaste. Zij vullen de informatie aan waar de bewoner dit zelf niet meer kan.

Dagelijks op de werkvloer helpen vrijwilligers mee op de verpleegafdeling om onze ouderen extra te kunnen verwennen.

In 2023 zijn wij overgestapt naar een afschaalmodel van betaling voor vrijwilligers. Dit zal in 2024 geheel op vrijwillige basis zijn.

5. Wooncomfort

Residentie Buitenzorg biedt aandacht aan het aanpassen van de woonomgeving van de doelgroep naar hun wensen en cultuur zodat de doelgroep zich thuis en senang voelt. Dit door middel van Indische invloeden in huis te halen, schilderijen, beeldjes, sarongs en daarnaast frisse bloemen op tafel te zetten. De muren zijn in een rustgevendende kleur geverfd, waardoor het huislijk aanvoelt. Afgelopen jaar is de verpleegafdeling opgeknapt, waaronder geverfd.

Naast de omgeving en activiteiten is er wederom in 2023 extra aandacht aan de maaltijden besteed. Deze zijn aangepast naar de wensen van de bewoners die uit de enquêtes zijn gekomen.

Eten is namelijk een ontzettend belangrijk onderdeel van de cultuur van onze doelgroep. Rond de maaltijd komt iedereen bijeen en wordt er gezellig gepraat en worden herinneringen opgehaald.

3. Passende, veilige zorg en ondersteuning

Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is een continu doorlopende onderdeel van kwaliteitscontrole en hiervoor heeft in 2023 ook weer een audit plaatsgevonden. Daarnaast heeft de arts met de zorgverlener een medicatiereview uitgevoerd en is het medicatiebeleid herzien door Arts, Apotheek en Zorgmanager.

Daarnaast hebben alle zorgmedewerkers de E-learning over medicatie toediening moeten maken. De medicatieveiligheid wordt bevorderd door het werken met een online medicatietoediensysteem.

Decubituspreventie

Wij bieden onze ouderen dagelijks beweging. Voor iedere cliënt wordt structureel een risicoanalyse gemaakt waarin decubitus aan bod komt. Medewerkers controleren cliënten dagelijks tijdens de ADL op het ontstaan van plekjes, oneffenheden, decubitus. Cliënten die een verhoogde kans op het vormen van decubitus hebben, worden besproken met de SOG. Er worden preventieve maatregelen opgesteld en deze worden in het zorgplan beschreven. Er worden wanneer nodig maatregelen getroffen, gedacht kan worden aan: wisselgigging, ad matras in de rolstoel, ad matras op bed etc. dit is cliënt afhankelijk. Er is in 2023 geen sprake geweest van decubitus categorie 2 of hoger. Dit is ook vast onderdeel van de zorg overleggen.

Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

Wij vinden het ontzettend belangrijk dat de cliënt regie houdt op het eigen leven en dat zij hun vrijheid behouden. Echter komt dit soms in het geding met de veiligheid van een cliënt. Het kan in zo'n geval gaan om een valgevaarlijke cliënt. Wij willen de vrijheid liever niet beperken door het inzetten van maatregelen als een bewegingssensor, echter is de veiligheid van een cliënt in dit geval belangrijker.

Het beoordelen of er maatregelen worden ingezet gaat altijd in overleg met de SOG en familie, alvorens hebben wij al alternatieven geprobeerd om de veiligheid van de cliënt te bewaken. Wanneer dit onvoldoende veiligheid biedt, wordt er met arts en familie een gesprek aangegaan over het inzetten van eventuele maatregelen. Deze maatregel wordt altijd binnen de daarvoor verplichte periode geëvalueerd.

Advanced Care planning

Om ervoor te zorgen dat onze ouderen een waardig levenseinde krijgen, houden wij rekening met de wensen van de oudere en diens familie. Wij proberen waar mogelijk alvorens aan de palliatieve fase met de oudere en diens familie een gesprek aan te gaan waar hun wensen worden besproken. Jaarlijks worden de Advances Care Planning wensen in het clientdossier besproken en eventueel aangepast.

Continentie

Medewerkers brengen de continenzorg van de ouderen in kaart door hierop een risicosignalering te doen. Ons doel is dat de oudere zo lang mogelijk zelfstandig of met hulp van onze professionals naar het toilet kan. Ouderen die dit niet meer kunnen worden geholpen en wij bestellen voor hen het best passende incontinentiemateriaal. Wij vinden het belangrijk dat onze ouderen zich fris voelen en bieden daarom meerdere keren per dag aan hen te verschonen. Continentie is bij de cliënten in het zorgplan opgenomen, hierbij worden hun wensen benoemd en de zelfredzaamheid.

Aandacht voor eten en drinken

Het afgelopen jaar is er extra aandacht besteed aan de variatie van de maaltijden. Alle cliënten krijgen dagelijks vanzelfsprekend voldoende eten en drinken aangeboden door onze professionals en vrijwilligers. Ook heeft iedere cliënt een doel op het gebied van voeding in het zorgplan waarbij de wensen van de cliënt worden beschreven. Wat ons uniek maakt is onze Indische keuken. Wij bieden culturele zorg en dit is wat ons onderscheidt van andere zorgorganisaties. Wij zien dat het aanbieden van de Indische maaltijden bijdraagt aan de gezondheid en welzijn van de cliënten. Ouderen die met ondergewicht bij ons in zorg komen, komen gemiddeld snel aan zodra zij bij ons wonen of naar onze dagopvang gaan. Naast de hoofdmaaltijden wordt er regelmatig aandacht besteed aan het maken van typische Indische tussendoortjes, dit wordt enorm gewaardeerd.

4. Leren en ontwikkelen

Wij willen als organisatie steeds verder leren om te verbeteren teneinde de zorgdienstverlening aan onze cliënten verder te optimaliseren. Hierbij staat de PDCA-cyclus centraal.

1. Leren van en in de praktijk.

Fouten binnen de zorg worden behandeld aan de hand van de MIC. Medewerkers en leerlingen geven elkaar feedback. Bij fouten vinden er gesprekken met de leidinggevende plaats om er van te leren en worden er verbetermaatregelen opgesteld. Kortom er wordt een cyclische en ontwikkelingsgerichte verbetering van zorg geleverd.

2. Leren van elkaar.

Door samenwerking/overleg met twee andere collega-organisaties kan informatie worden gedeeld, kan er worden gespard. Dit lerend netwerk zorgt voor extra kennis. Er is prettig contact met collega-organisaties, er werd in 2023 regelmatig contact gelegd om bijvoorbeeld te sparren over een specifieke casus. Daarnaast leren zorgmedewerkers van elkaar door scholingen die zij elkaar geven. Bijvoorbeeld naar aanleiding van opdrachten voor de studie.

3. Plannen maken.

In het kwaliteitsplan 2024 worden de plannen voor het komende jaar benoemd. Deze worden besproken met de cliëntenraad, medici, verpleegkundigen en verzorgenden. Er zal een scholingsplan komen met een vaste jaarlijkse indeling in het voor en het najaar. Uit het verleden is gebleken dat de perioden daarbuiten te hectisch zijn en wij willen de medewerkers niet overvragen.

4. Evalueren en ontwikkelen

In november 2022 heeft Residentie Buitenzorg weer een nieuw ISO certificaat gekregen aan de hand van het voltooien van de ISO audit. De beoordeling was zeer positief en Residentie Buitenzorg Met name door het werken met het kwaliteitshandboek wordt er doelgericht en volgens een cyclus gewerkt.

Binnen de organisatie wordt de continuïteit van zorg geborgd, door evalueren en ontwikkelen. Dit is duidelijk naar voren gekomen tijdens de audit in november. Op de werkvloer wordt door medewerkers meer overzicht en structuur ervaren doordat het kwaliteitshandboek inmiddels volledig in de werkstructuur is geïmplementeerd. Zo wordt er gewerkt met een overzichtelijk scholingsplan, een jaarlijks medewerker tevredenheidsonderzoek, jaarlijkse voortgangsgesprekken, audits. Dit geeft structuur in de organisatie. Voor 2024 wordt er een jaarkalender voor de medewerkers aangemaakt waarop alle data voor de scholingen en werkoverleggen inzichtelijk staat. Daarnaast worden daar ook de data voor de MDO's op vermeld.

5. Inzicht en bijsturen

Residentie Buitenzorg werkt met een kwaliteitsmanagementsysteem dat inzicht geeft in de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

De interne audits die worden gehouden, zorgen voor gerichte aandachtspunten en aansturing.

In 2023 is naar voren gekomen dat er onder andere meer sturing op cultuur binnen de afdeling nodig is. Hier wordt in 2024 verder aan gewerkt.

5. Leiderschap, governance en management

De Raad van Bestuur is actief ondersteunend en stimulerend aan het kwaliteitskader en neemt daarin zijn rol en toont leiderschap.

Bestuurder, Thea Dijkstra, stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar de zorgverleners, medewerkers, vrijwilligers en cliëntenraad in de organisatie. Zij weet wat de verantwoordelijkheden van de organisatie zijn en heeft specifiek ook zicht op haar eigen verantwoordelijkheden als het gaat om kwaliteit en het kwaliteitsbeleid.

Om verbinding en aansluiting te houden bij de doelgroep en de medewerkers, stuurt zij op visie en kernwaarden.

Uitwisseling van inzichten en ervaringen en samenwerking vindt plaats op alle niveaus van de organisatie. Zo heeft in oktober 2023 een algemene medewerkerdag plaatsgevonden.

De Raad van Bestuur werkt volgens de wettelijke kaders en Zorgbrede Governance code.

Transparantie

Het bestuur en management van Residentie Buitenzorg neemt een open houding aan. Wij zijn voortdurend in gesprek met bewoners, naasten, zorgprofessionals, cliënt vertegenwoordigers, cliëntenraad, zorgpartners en andere organisaties. Residentie Buitenzorg maakt inzichtelijk hoe zij ervoor staat en wat de inspanningen zijn om de kwaliteit van dienstverlening te ontwikkelen. Ook in 2023 hebben het cliënt tevredenheidsonderzoek en het medewerker tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden.

6. Personeelssamenstelling

Residentie Buitenzorg heeft een hecht team dat er voor elkaar staat. Er is persoonlijke aandacht voor de medewerkers, er wordt gedacht aan attenties als dank voor hen inzet, er wordt jaarlijks een teamuitje georganiseerd.

Medewerkers voelen zich verwant met de cultuur en dat maakt dat zij een hecht team zijn dat zich verantwoordelijk voor de persoonsgerichte zorg van de cliënten voelt.

Afgelopen jaar, 2023, hebben wij te maken gehad met personeelskrapte. Door uitval van 2 grote contracten, is het team onder druk komen te staan. Het team heeft zich extra ingezet en werkte diensten voor elkaar. Om te voorkomen dat er hierdoor meer verzuim zou gaan optreden, heeft de zorgmanager samen met de roostermakers gekeken waar een aantal diensten uitgezet konden worden. Er zijn dan ook een behoorlijk aantal diensten door uitzendkrachten gewerkt in het najaar van 2023.

Zorgmanager heeft vroegtijdig vacatures uitgezet en hoopt nog twee medewerkers aan te nemen om zo de rust op de werkvloer terug te laten keren.

1. Aandacht, aanwezigheid en toezicht:

Persoonsgerichte zorg staat voorop bij Residentie Buitenzorg. Het gezien, gehoord en geholpen worden op terreinen waar je als cliënt behoefte aan hebt. In het bijzonder de culturele zorg. Tijdens de ondersteuning bij intensieve zorgmomenten zijn er twee zorgprofessionals beschikbaar om deze taken te verrichten. Daarnaast is er gedurende de dag en avond altijd iemand op de huiskamer aanwezig om toezicht te houden. Naast medewerkers, worden er ook vrijwilligers ingezet om de cliënten extra aandacht te kunnen bieden.

2. Specifieke kennis en vaardigheden:

Medewerkers hebben kennis en vaardigheden die aansluit bij de specifieke zorgvraag en behoeften van de cliënten. De medewerkers zijn bevoegd en bekwaam voor de door hen uit te voeren zorg. Door cliëntbesprekingen en werkoverleggen blijven medewerkers actueel betrokken.

3: Reflectie, leren en ontwikkelen:

Personeelssamenstelling draait om de inzet van de juiste mensen met de juiste competenties die nodig zijn voor de bewonersgroep. Scholing en ontwikkeling van medewerkers is hierbij essentieel, Residentie Buitenzorg heeft daarom ook in 2023 weer scholingen aangeboden en de mogelijkheid tot het maken van E-learningen.

Er is voor iedere zorgverlener voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing.

Er zijn in 2023 gesprekken met alle medewerkers gevoerd waarin competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde komen.

Tijdens het MT wordt de personeelssamenstelling besproken en wordt hierop wanneer nodig geanticipeerd. De verzuimcijfers worden tijdens het MT besproken.

Ziekteverzuim

Verzuimpercentage

Totaal: 7,14%

Incl. gedeeltelijke re-integratie: 7,14%

Excl. gedeeltelijke re-integratie : 8,29%

Verzuimmeldingen: 55

Meldingsfrequentie: 0,89

Gemiddelde verzuimduur: 47,62

Knelpunten in 2023:

- De gemiddelde verzuimduur ligt veel hoger dan het landelijk gemiddelde van 10 dagen per verzuimgeval.
- Er zijn verpleegkundigen en Verzorgende ig'ers langdurig met verzuim, dit drukt erg op het team en het is lastig om vervanging of sollicitanten te vinden voor deze functies.
- Werkzaamheden van zorgmanager worden steeds breder door opvangen van taken van medewerkers die met verzuim zijn.
- Het totale gemiddelde verzuimpercentage in Nederland is 4,1%. Ook hier zit Residentie Buitenzorg ruim boven.

Getroffen maatregelen:

- Bewustwording over verzuim creëren bij medewerkers. De frequente verzuimers (>3 keer) komen op gesprek.
- Tijdens de jaarlijkse voortgangsgesprekken wordt de mentale/fysieke gezondheid van de betreffende medewerker besproken en wordt er gevraagd of er beperkingen worden ervaren in de uit te voeren werkzaamheden. Hierbij wordt eventueel verzuim vroegtijdig gesignaleerd en waar nodig ingegrepen.
- Wanneer een werknemer zich ziek meldt, wordt er zo snel mogelijk contact opgenomen met de betreffende medewerker. Bij (langdurig) verzuim is er wekelijks contact met de medewerker.
- Om verdere groei van verzuim te voorkomen, worden er zo nu en dan uitzendkrachten ingezet.
- Er zijn gesponsorde vacatures geplaatst en acties op social media en er is contact opgenomen met opleidingen.

7. Hulpbronnen, omgeving en context

Overstap naar Adcase

Residentie Buitenzorg heeft in december 2022 de overstap naar Adcase zorgaccountant gemaakt om efficiënter te kunnen werken. Er zal meer grip op de financiële stromen komen en het contractmanagement wordt duidelijk ingericht. Hier zal ook de boekhouding een plek krijgen en aansluiting met de bestaande systemen zoals Nedap zal vergroten.

Cliëntenraad

De cliëntenraad heeft afgelopen jaar een nieuwe samenstelling met daarbij een nieuwe voorzitter aangenomen. De raad bestaat uit 3 leden. Er is periodiek overleg 1 keer per kwartaal met de cliëntenraad.

De cliëntenraad heeft in 2022 een onderzoek gedaan naar de klanttevredenheid en hierop hebben zij verbetermaatregelen voorgesteld tijdens een presentatie. De organisatie heeft actie ondernomen op deze verbetermaatregelen. Daarnaast heeft zij een aantal punten samen met de punten uit de andere klanttevredenheidsonderzoeken meegenomen in het kwaliteitsplan 2023.

8. Gebruik van informatie

In 2023 hebben wij weer ervaringen van medewerkers en cliënten gevraagd in de vorm van een tevredenheidsonderzoek om zodoende de kwaliteit van zorg te kunnen continueren en verbeteren.

Klant tevredenheid

De klanttevredenheid is getoetst op de volgende onderdelen; 'senangfactor', kwaliteit verpleging en verzorging, contact met de medewerkers, aansluiting op eigen wensen en behoeften, het gebouw/de voorzieningen, maaltijden en de dagbesteding.

Op alle onderdelen zijn ruime voldoendes gescoord. Gemiddeld voelt men zich erg senang bij Residentie Buitenzorg en veel klanten zouden SRB aanbevelen.

Maaltijden:

Een kritiekpunt blijft de tevredenheid over de maaltijden. Deze verschilt per bewoner. Meeste aandacht nodig voor variatie en het maken van Indische maaltijden op de 'juiste' wijze. Dit is lastig omdat de 'juiste' wijze per persoon verschilt. Er zijn ontwikkelingen gaande, er wordt een nieuwe Indische kok ingewerkt.

Kwaliteit verpleging en verzorging:

Gemiddeld genomen zijn de klanten tevreden over de kwaliteit van zorg en de houding van de medewerkers. De medewerkers zijn behulpzaam wordt benoemd. Ook het gebouw en de

voorzieningen worden dit jaar meer gewaardeerd dan voorgaande jaren. Een aandachtspunt is dat een enkele klant niet tevreden is over het nakomen van afspraken met het personeel.

Dagopvang:

Cliënten zijn tevreden met de activiteiten. Wel wordt er genoemd dat er niet altijd evenveel activiteiten worden aangeboden. De activiteiten zijn voldoende gericht op de persoonlijke en culturele achtergrond van de klanten, en er is genoeg te doen op de dagopvang. In 2024 zal de coördinator van de DVO extra aandacht besteden aan het scholen van de activiteitenbegeleiders op gebied van een zinvolle dagbesteding.

Medewerkerstevredenheid

In juni 2022 is het medewerkerstevredenheid onderzoek uitgevoerd. Hieruit is gebleken dat iedere medewerker (die het onderzoek heeft ingevuld) het gevoel heeft dat hij/zij goed bij Residentie Buitenzorg past. De missie en visie zijn helder en worden goed uitgedragen. De cultuur, sfeer en betrokkenheid worden net als voorgaand jaar enorm gewaardeerd. Wederom worden de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden over het algemeen goed beoordeeld.

De medewerkers zijn (gemiddeld genomen) erg tevreden over SRB. Indien er problemen op de werkvloer worden ervaren, geven de medewerkers dit vrij snel aan bij hun leidinggevende of de directie. Hierdoor worden problemen snel opgepakt.

Verantwoording en toezicht

In 2023 heeft Residentie Buitenzorg actief aandacht besteed aan ZorgKaartNederland. Er zijn veel nieuwe evaluaties ingevuld. Op ZorgkaartNederland vindt u informatie over Residentie Buitenzorg op locatieniveau.

In 2022 heeft een controle van Menzis zorgverzekeraar plaatsgevonden, wij hebben deze met een voldoende afgerond, met een aantal verbeterpunten voor 2023. Het contract met de zorgverzekeraar is voor 2023 weer afgegeven. Residentie Buitenzorg heeft om aan het verbeterpunt te voldoen vanaf 1 februari 2023 in de thuiszorg geen helpenden zelfstandig op de route meer ingezet. Er heeft een tussenevaluatie plaatsgevonden met de zorgverzekeraar en deze was tevreden over de huidige gang van zaken.

Groningen,