



# **Kwaliteitsverslag 2023**

## **Stichting Landelijk wonen Klein Houtdijk**

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Reflectie op het kwaliteitsplan van 2023 .....</b>	<b>3</b>
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b> 3
2.2 Wonen en welzijn .....	3
2.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning.....	4
2.4 Leren en Ontwikkelen .....	5
2.5 Leiderschap, governance en management.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b> 5
2.6 Netwerk .....	6
2.7 Personele samenstelling .....	7
2.6 Gebruik van hulpbronnen, omgeving en context .....	9
2.7. Gebruik van informatie.....	9
<b>3. Slotwoord van het bestuur.....</b>	<b>11</b>

## 1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2023. Hierin leggen wij verantwoording af over de doelen die we in 2023 aan onszelf gesteld hebben. Wij houden daarbij de indeling aan die op grond van het Kwaliteitskader Verpleging & Verzorging wordt aanbevolen. Dit verslag is wat minder uitgebreid dan de jaren hiervoor. Deels komt dit omdat het is geschreven door mensen die pas in 2024 zijn aangetreden en dus het handelen van anderen moeten beschrijven en verantwoorden, deels omdat we eigenlijk onze aandacht grotendeels willen richten op zorg en minder op rapporteren en administratie. We leggen daarom gedegen verantwoording af, maar proberen het beknopt en zakelijk te houden zodat we onze energie zoveel als kan aan warme en liefdevolle zorg kunnen besteden.

## 2. Reflectie op het kwaliteitsplan van 2023

### 2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Op Klein Houtdijk woonden in 2023 doorgaans 14 mensen met zorgindicatie ZZP 5 of 7. Zij hebben zorg en ondersteuning nodig en leven met beperkingen. Klein Houtdijk streeft altijd naar de menselijke maat. Bewoners hebben beperkingen, maar dat maakt hen niet minder mens.

Ook in 2023 waren de roosters ruim bemeten waardoor medewerkers daadwerkelijk tijd ervaren om zorg te geven met compassie en kwaliteit. Wij zijn er trots op dat dat een doorgaande lijn is.

Voor iedere nieuwe bewoner wordt bij verhuizing direct een persoonlijk begeleider aangesteld (EVV-er/niveau 3). Deze persoonlijk begeleider spant zich in om de bewoner en zijn netwerk goed te leren kennen, vertaalt dit naar het digitale dossier (ONS) en deelt uitkomsten van het MDO en of andere overleggen met collega's. De persoonlijk begeleider is ook aanspreekpunt voor de 1<sup>e</sup> contactpersoon/familie.

Elke 6 tot 8 weken spreken alle collega's in een werkoverleg bewoners door zodat iedereen geattendeerd wordt op de belangrijkste veranderingen. In een startrapportage in het dossier op grond van de Mikzo methodiek wordt aan de hand van meerdere vragen kort de historie en voorkeuren van een nieuwe bewoner in het dossier vast gelegd.

Op Klein Houtdijk zijn de lijnen kort. Er is in 2023 opnieuw gewerkt met uitsluitend vaste gezichten. Dat maakt het mogelijk om de zorg persoonlijk te houden.

### 2.2. Wonen & Welzijn

Klein Houtdijk is gelegen op een voormalig boerderij-terrein in landelijk gebied. Het is er groen en rustig. Er is een mooi buitenterras aangelegd, grenzend aan de ontmoetingsruimte (gemeenschappelijke woonkamer) dat door bewoners gemakkelijk betreden kan worden. Er is een loopcircuit om het huis en de mogelijkheid om het terrein wat verder te verkennen. Via een paadje is de appelboomgaard bereikbaar waar een 2<sup>e</sup> buitenterras is aangelegd. Het boerderij-leven is vlakbij en dat gebruiken we ook. In de zomer zijn er lammetjes in de aangrenzende weiden en lopen de eendenkuikens op het terrein. Met de eerste zonnestralen wordt gebruik gemaakt van het terras en buitenleven.

Medewerkers en bewoners maken samen de dag. Er zijn ochtend- en middagactiviteiten. Eens per week is er een beweegactiviteit buiten de deur. Er is verder persoonlijke aandacht in de vorm van uiterlijke verzorging, een wandeling, een praatje of andere behoefte.

Medewerkers en bewoners gebruiken gezamenlijk de maaltijden en drinken gezamenlijk koffie. Dat is onderdeel van het ritueel op Klein Houtdijk. Daardoor is er op een vanzelfsprekende manier altijd voldoende ondersteuning in de nabijheid op deze belangrijke momenten van de dag en verlopen deze rustig en doorgaans prettig. De maaltijd wordt afgesloten met een moment voor een dankgebed voor wie dat wil. Dat komt niet alleen tegemoet aan de wensen van meerdere bewoners, maar markeert ook duidelijk het einde van de maaltijd. Dan gaat ieder weer zijns weegs of blijft – net wat iemand wil – in de gemeenschappelijke huiskamer of op het terras.

Bewoners stellen met een van de gastvrouwen zelf hun weekmenu samen en kunnen te allen tijde eetwensen in brengen. Koffie en thee is op elk moment van de dag beschikbaar.

Familie is zeer welkom en kan het huis vrij betreden. We huldigen het standpunt dat zorgmedewerkers bijstaan, maar dat het de woning en leefomgeving van de bewoners is. Koffie, thee en een praatje is vrijwel altijd beschikbaar. Ook hechten we eraan bewoners zo veel mogelijk hun eigen gang te laten gaan. Eigen regie kunnen voeren als daar behoefte aan is, is een diepgewortelde menselijke behoefte waar we zoveel als mogelijk aan tegemoet proberen te komen.

Er zijn meerdere vrijwilligers actief bij Klein Houtdijk. Er zijn vrijwilligers voor de duo-fiets die Klein Houtdijk bezit, vrijwilligers voor de tuin en een kookvrijwilliger. Er wordt gezocht naar een vrijwilliger voor een specifieke bewoner als daar behoefte aan is.

Als er behoefte is aan geestelijke bijstand wordt dat georganiseerd.

Er is een activiteitenbegeleider die een verschillende activiteiten opzet, groot en klein. Er is een beleef-tv, alle feestdagen worden aangegrepen om een speciale dag te maken, medewerkers ondernemen creatieve activiteiten voor wie wil en bewoners zijn betrokken bij de dagelijkse huishoudelijke zaken als het schoonvegen van het terras, voorbereiden van de maaltijden, het dekken van de tafel en opruimen van de was. Er wordt elke dag meermaals gezamenlijk koffie gedronken, niemand is verplicht, iedereen wordt wel actief uitgenodigd. Medewerkers maken het gezellig voor en met bewoners en nemen zelf ook deel aan deze momenten. Ook wordt er met grote regelmaat gesjoeld, gepuzzeld, gebreed en gebloemschikt. In 2023 zijn er ook grotere activiteiten ondernomen. Zo is er een boottochtje georganiseerd, een geitjesboerderij bezocht, een zomercamping op touw gezet, meerdere optredens georganiseerd en een uitje naar Avifauna ondernomen. Bewoners, familie en medewerkers maken deze momenten gezamenlijk onvergetelijk.

## **2.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning**

Op Klein Houtdijk worden medewerkers 2-jaarlijks getoetst op de zogenoemde BIG-vaardigheden (voorbehouden en risicovolle handelingen). Klein Houtdijk heeft daarvoor een samenwerking met De Rijnhoven, een V&V-instelling in Woerden, waarmee we een leerplatform delen en waar medewerkers hun BIG-toetsingen doen.

In 2023 heeft de WZD in het team extra aandacht gehad. Met de komst van de WZD is er groeiend besef dat we zo min mogelijk vrijheidsbeperkende maatregelen willen nemen. Dat staat soms op gespannen voet met de drukke provinciale autoweg die zich binnen 100 meter van de locatie bevindt. Desondanks is de voordeur open en kunnen bewoners naar buiten als zij dat willen. Familie is op de hoogte van het beleid en de open deuren. Bij ernstig wegloupedrag bespreken we de geschiktheid van de locatie.

Medicatieveiligheid, valpreventie en andere (mogelijke) incidenten worden elk kwartaal in het werkoverleg besproken. Er wordt gereflecteerd op mogelijke verbetermaatregelen die direct met elkaar worden afgesproken en vastgelegd in notulen die eventuele afwezigen kunnen nalezen.

Sinds 2022 is er extra aandacht voor dossiervoering, waarin ook advanced care-planning is ingebed. Van alle bewoners is het reanimatie- en niet behandelbeleid bekend. De inrichting van het voor Klein Houtdijk nieuw systeem ONS behoeft echter nog extra aandacht. Daarbij willen we vooral de registratie op doelen verbeteren.

## 2.4 Leren en ontwikkelen

Medewerkers krijgen hun scholingsprogramma aangeboden in het eerder genoemde digitaal leerplatform. Zij hebben allemaal BIG-gerelateerde trainingen en toetsingen en alle medewerkers die een verantwoordelijke dienst draaien zijn ook allemaal actueel in hun BHV-training.

Er is een scholingsprogramma opgesteld in het kwaliteitsplan 2023. De prioriteit is gelegd op het verbeteren van de werking van het nieuwe zorgleefplan, de wet Zorg en Dwang en het onderwerp geven van feedback op een coachende en zorginhoudelijke wijze.

Van dit programma is – als gevolg van de bestuurlijke wisselingen – niet alles uitgevoerd:

- BHV, Ontruiming op papier uitwerken - V
- Hygiëne via e-learning en fysieke scholing - V
- HACCP via e-learning - V
- Train de trainer BIG scholing voor 2 medewerkers - V
- BIG scholing: injecteren en medicatie, fysieke scholing - V
- Verdieping dementie en terminale zorg, fysieke scholing V
- GVP-opleiding voor 2 medewerkers - V
- Wet Zorg en Dwang via fysieke scholing - X
- Medicatie fysieke scholing V

De scholing Wet Zorg & Dwang die is achtergebleven, wordt in 2024 opnieuw meegewogen in de prioritering.

Klein Houtdijk heeft een uitgebreide samenwerking met De Rijnhoven op het gebied van opleidingen. De opleidingscoördinator is aldaar getraind om BIG-toetsen af te nemen en staat in nauw contact over het leerplatform en de mogelijkheden die dat biedt. Daarnaast is Klein Houtdijk verbonden aan de branche- en netwerkorganisatie Riant Verzorgd Wonen. In dit netwerk wordt op verschillende manieren kennis gedeeld door vergelijkbare organisaties van kleinschalige zorgvoorzieningen.

### *Klanttevredenheidsonderzoek*

Op basis van de vragen van Zorgkaart Nederland is Klein Houtdijk voornemens om een clienttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Op het moment van schrijven van dit verslag is dit onderzoek nog niet gedaan. De resultaten zullen op een later tijdstip aan dit verslag worden toegevoegd. De resultaten zullen worden besproken in het werkoverleg en eventuele verbeteracties zullen worden opgenomen in een (PDCA-gestuurd) verbeteroverzicht.

## 2.5 Leiderschap, governance en management

In 2023 heeft in de aansturing van Klein Houtdijk meerdere wisselingen gekend. Medio 2023 is de bestuurlijke inrichting van een bestuur met een operationeel directeur gewijzigd in een Raad van Toezicht / directeur-bestuurder model. Dit heeft ook een aantal personele wijzigingen met zich meegebracht

Ook de directie heeft wisselingen gekend. Per 1 juni 2023 is directeur C. Geerts opgevolgd door een

nieuwe directeur - bestuurder, dhr. R. Perenboom. Eind november heeft opnieuw een wisseling plaatsgevonden. Dhr. E. Akse heeft als interim directeur-bestuurder het stokje tijdelijk overgenomen. Hij is tot 1 maart 2024 aangebleven.

Het tot eind mei 2023 in functie zijnde bestuur en de vanaf 1 juni in functie zijnde Raad van Toezicht hadden in 2023 de volgende samenstelling:

Naam	Functie	Startdatum	Einddatum
	<b>Bestuur</b>		
Mevrouw J.J. van Baren	Voorzitter	25-5-2016	31-5-23
De heer H.P. van der Vliet	Penningmeester	20-4-2011	31-5-23
Mevrouw S.E. Nieuwenhuizen	Secretaris	23-3-2011	31-5-23
	<b>Raad van Toezicht</b>		
Mevrouw J.J. van Baren	Voorzitter	1-6-23	
Mevrouw S.E. Nieuwenhuizen	Lid	1-6-23	15-11-2023
De heer P. Appeldoorn	Lid	1-8-23	
Mevrouw T.R. van Vugt - Ruiter	lid	1-8-23	

De Raad van Toezicht en bestuurder werkten vanaf aantreden volgens de kaders van de Zorgbrede Governance Code 2022. Er is een reglement voor de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht vastgesteld. Er wordt gewerkt met een vastgesteld informatieprotocol, een conflictregeling bestuur-RvT, een vastgesteld toezichtkader RvT, onkostenbeleid RvT en er is een vastgestelde klokkenluidersregeling.

In het zorgmanagement heeft oktober 2023 een wisseling van coördinerend verpleegkundige plaatsgevonden.

Al met al kreeg de kleine locatie als Klein Houtdijk is, veel veranderingen te verwerken. Het team heeft zich goed door deze bestuurlijke wervelingen heen geslagen en de kwaliteit van zorg en aandacht voor bewoners heeft hier geenszins onder geleden.

Wel zal het jaar 2024 in het teken staan van stabilisering en heroriëntatie.

Met regelmaat worden er familiebijeenkomsten georganiseerd en langs die weg inspraak gevraagd. In 2023 hebben wat minder familiebijeenkomsten plaatsgevonden dan gebruikelijk. Op 28 maart is er een bijeenkomst geweest waar het kwaliteitsplan 2023 zijn besproken, alsmede het laatste clienttevredenheidsonderzoek.

Het team van vaste medewerkers heeft – zoals te doen gebruikelijk op Klein Houtdijk - elke 2 maanden werkoverleg gevoerd.

## 2.6 Netwerk

Klein Houtdijk is actief betrokken bij de brancheorganisatie voor kleinschalige particuliere woonzorg-initiatieven: 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 managementniveau deel aan een lerend netwerk;

- We stellen medewerkers in staat om deel te nemen aan reflectiebijeenkomsten als onderdeel van een lerend netwerk.

## 2.7 Personeelssamenstelling

<i>Personeelsbestand</i>	<i>2023 begroting</i>		<i>2023 daadwerkelijke inzet</i>	
	<i>fte</i>	<i>Loondienst</i>		<i>Loondienst</i>
<i>Verzorgende niveau 3</i>	0,45	Ja	0,67	Ja
<i>Verzorgende IG-niveau 3</i>	6,33	Ja	6,02	Ja
<i>Verpleegkundige niveau 4</i>	1,33	Ja	1,11	Ja
<i>Helpende niveau 2</i>	1,11	Ja	1,12	Ja
<i>Welzijnscoach</i>	0,78	Ja	0,44	Ja
<i>Huishoudelijk medewerker niveau 1</i>	0,72	Ja	0,72	Ja
<i>Specialist Ouderengeneeskunde</i>	1 pers.	Nee	1 pers.	Nee
<i>GZ- Psycholoog</i>	1 pers.	Nee	1 pers.	Nee
<i>Vrijwilliger</i>	6 pers.	Nee	5 pers.	Nee
<i>BBL-Leerling Verpleegkundige (IG) niveau 4</i>	0,89	Ja	0,89	Ja
<i>BBL-leerling Helpende niveau 2</i>			0,67	ja
<i>BOL-Leerling Verzorgende IG-niveau 3</i>	0,67	Stage	0,67	Stage
<i>Gastvrouw</i>	0,94	Ja	0,94	Ja
<i>Verpleegkundig coördinator</i>	0,22	ja	0,28	ja
<i>Directeur</i>	0,67	ja	0,67/ 0,44	ja

De formatie is gebaseerd op een gemiddelde bezetting van 13,5 bezet appartement. Zodra de bezetting op 14 of erboven komt wordt de inzet van uren per dag bijgesteld worden (zie verklaring).

### **Personele bezetting per dag in 2023**

Voor zorgwerkzaamheden werken we uitsluitend met bevoegde en bekwame medewerkers. Er is altijd een verantwoordelijke dienst aanwezig, die tevens BHV-er is. Dagelijks zetten we de volgende diensten in:

#### *Dagdiensten*

- Twee diensten van 07.30 tot 15.30 uur (niveau 2 of 3 + verantwoordelijke dienst niveau 3 of 4)
- Eén dienst van 07.30 tot 11.30 uur (niveau 2, 3 of 4)
- Eén dienst van 08.00-10.30 uur (niveau 1 gastvrouw/-heer: toezicht huiskamer en ondersteuning bij het ontbijt).

#### *Avonddiensten*

- Eén dienst van 15.15-23.00 uur (verantwoordelijke dienst niveau 3 of 4)
- Eén dienst van 15.15- 22.30 uur (niveau 2, 3 of 4)
- Eén dienst van 16.30 - 20.00 uur (niveau gastvrouw/-heer: toezicht huiskamer, maaltijdbereiding en ondersteunen bij de warme maaltijd)

#### *Nachtdiensten*

- Eén wakende nachtdienst van 23.00- 07.30 uur (verantwoordelijke dienst niveau 3 of 4)

#### *Welzijnscoach*

- Er wordt 28 uur per week ingezet.  
De inhoudelijke inzet hangt af van de wensen van de bewoners en activiteiten. Dit kan op de dag, de avond of het weekend.

#### *Achterwacht*

- 24/7 verpleegkundige voor calamiteiten bereikbaar en beschikbaar via samenwerking met De Rijnhoven

#### *Huishouding*

- Maandag tot en met zaterdag één van 08.30 tot 11.30 uur of van 10.00 tot 13:00 uur
- Tweemaal per week van 08.30 tot 12.00 uur

#### *Management*

De directie werkt 3 dagen (vanaf december 2023 was dat 2 dagen) per week en is in geval van calamiteiten of incidenten alle dagen van de week bereikbaar voor de medewerkers.

De verpleegkundig coördinator staat 1 dag per week bovengenoemd ingepland om de aansturing van het team mogelijk te maken.

De personele bezetting bij Klein Houtdijk is ruim. Per zorgmedewerker worden in de ochtend 4 tot 5 medewerkers geholpen en in de avond 6 tot 7. Naast de reguliere bezetting zijn er doorgaans ook nog BOL-stagiaires, familie of vrijwilligers aanwezig. Er is veel gelegenheid om goede zorg met aandacht en zonder haast te geven en om een activiteit met een bewoner (ook individueel). Medewerkers waarderen de rust waarmee zij hun werkzaamheden kunnen doen. Er is met name:

- Voldoende tijd voor de ochtendzorg bij bewoners en op de door de bewoner gewenste tijd aan de ontbijttafel zitten.
- Voldoende mogelijkheden voor extra aandacht aan bewoners en bezoek.
- Voldoende medewerkers waardoor er in alle rust met de bewoners de dag doorgebracht kan worden, in overeenstemming met hun zorgplan.
- Veel aandacht voor een goede maaltijd en voldoende toezicht bij de bewoners.
- Tijd voor geregelde één op één aandacht voor bewoners.

De werkzaamheden in de nacht kunnen door één medewerker worden uitgevoerd. Een verpleegkundige achterwacht is 24/7 bereikbaar en beschikbaar voor voorkomende werkzaamheden die door twee verzorgenden dienen te worden verricht en eventuele verpleegtechnische handelingen. Indien er technische calamiteiten plaats vinden, zoals stroomuitval, kan hulp gevraagd worden aan de burens van Klein Houtdijk "Heerlijk Houtdijk".

In 2023 is geen gebruik gemaakt van uitzendkrachten, wel van een aantal ZZP-ers.

In 2023 heeft Klein Houtdijk opnieuw ruimte geboden aan middelbare scholieren die een maatschappelijke stage moeten lopen. We blijken een populaire plek voor jongeren en we ontvangen ze graag. We nemen ze mee in het dagelijks leven op Klein Houtdijk en vragen ze lichte activiteiten te doen, zoals helpen in de keuken, praatje maken met bewoners, wandelen met bewoners, een spelletje doen.

Er hebben 2 medewerkers afscheid genomen van Klein Houtdijk en er zijn 2 medewerkers aangesteld.

Het ziekteverzuim in 2023 was 10,3%. Dit is voor Klein Houtdijk erg hoog. Het betrof langdurig ziekteverzuim. De druk op het team is daardoor – met name eind 2023 – behoorlijk groot geweest.



## 2.8 Hulpbronnen, omgeving en context

### **Hulpbronnen**

#### *Financiën en administratieve organisatie*

Klein Houtdijk voldoet aan de eisen rondom AO/IC en heeft een accountantsverklaring. We werken samen met extern administratiekantoor Fiable uit Kamerik.

#### *Professionele relaties*

Klein Houtdijk heeft samenwerkingsovereenkomsten met:

- Zorgaanbieder De Rijnhoven
- Service Apotheek Woerden
- Ergotherapie en fysiotherapie van de Rijnhoven
- Tandartspraktijk Meurs
- Dementie consulenten (casemanagers)

#### *Hulpmiddelen en techniek*

Klein Houtdijk beschikt over een interactief signaleringssysteem waarmee via sensoren medewerkers worden geattendeerd op situaties waarin een bewoner zorg behoeft (valmatten, deursensoren, alarmknoppen voor bewoners). Indien de inzet een vrijheidsbeperking met zich meebrengt wordt de regelgeving van de Wet Zorg & Dwang gevolgd.

Klein Houtdijk heeft een interactieve beleef TV en bezit een duo-fiets die we delen met Heerlijk Houtdijk.

Er is tenslotte een actieve en passieve tillift aanwezig en er zijn ondersteunende ergonomische foamkussens die kunnen worden ingezet als een bewoner lange tijd bedlegerig is.

### **Omgeving en context**

Voor de bewoners van Klein Houtdijk is de groene omgeving en de context van een boerenerf een belangrijke factor in hun woonplezier. De locatie ligt op het terrein van een boerderij omgeven door weilanden met o.a. schapen en. Er is veel en gemakkelijk bereikbare buitenruimte, een tuin om in te verpozen of scharrelen. Deze omgeving maakt Klein Houtdijk bijzonder. Met de duofiets kan men de landweggetjes op, het is mogelijk om in de nabijheid te wandelen en er is vrij uitzicht waar men van kan genieten.

Klein Houtdijk heeft een samenwerking met de naastgelegen zorgboerderij 'Heerlijk Houtdijk' met dagbesteding. Meerdere bewoners verblijven meerdere dagdelen bij Heerlijk Houtdijk. De sfeer van Heerlijk Houtdijk is eveneens gericht op de landelijke omgeving. Er wordt gebruik gemaakt van het erf, er is een moestuin en er zijn boerderijdieren om te verzorgen. Bewoners van Klein Houtdijk kunnen de dieren bezoeken, een kijkje nemen in de schuur en op die manier altijd laagdrempelig genieten van onze burens. Soms huurt Klein Houtdijk Heerlijk Houtdijk in voor extra dagbesteding voor een specifieke cliënt.

## 2.9 Gebruik van informatie

#### *Verzamelen en delen informatie waaronder bewonersoordelen*

- We verzamelen ieder jaar bewonerservaringen via een erkend instrument. Dit instrument meet de subjectief ervaren bijdrage van de organisatie aan de kwaliteit van leven van de bewoner;

- Ieder jaar publiceren we de Net Promoter Score<sup>1</sup>. Deze score nemen we ook op in het jaarlijks kwaliteitsverslag;
- We leveren gegevens aan conform de aanleverspecificaties van het Zorginstituut;

#### *MIC en MIM's*

- Medewerkers registreren incidenten om van te leren.
- Elk kwartaal worden zowel meldingen incidenten cliënten (MIC) en meldingen incidenten medewerkers (MIM) besproken op het werkoverleg.
- Aan de hand van deze bespreking wordt na gegaan of er in het algemeen verbeteringen nodig zijn in de werkprocessen van Klein Houtdijk. Indien dit zo is, worden deze besproken op het werkoverleg en per directie aangepast in de werkprocessen voor de medewerkers.

#### *Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen*

- Goed gebruik van het registratiesysteem ONS (Nedap) is voordelrijk voor het kunnen uitvoeren van het zorgplan en leveren van goede zorg;
- Het medicatiesysteem van de apotheker is voordelrijk voor een goed zorg- behandel- en ondersteuningsproces;
- Aanvullende gegevensverzameling vindt niet plaats of is slechts bij uitzondering aan de orde.

#### *Openbaarheid en transparantie*

Dit kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk via de website en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

#### *Uitkomst clienttevredenheidsonderzoek 2023*

In 2023 is onder bewoners c.q. contactpersonen van Klein Houtdijk een clienttevredenheidsonderzoek uitgevoerd op basis van 6 vragen die ook terugkomen op Zorgkaart Nederland. Hieruit is de volgende score gekomen:

Gemiddelde tevredenheidscijfer: 8,9

Responspercentage: 57,1%.

De NPS (netto promotorscore): 75

Uit een onafhankelijk onderzoek over de jaren 2021-2023 onder 28 kleinschalige zorglocaties (289 respondenten) komt – ter vergelijking:

Gemiddeld tevredenheidscijfer: 8,2

Responspercentage: 52,9%

NPS: 37

We scoren als Klein Houtdijk buitengewoon goed in vergelijking met andere V&V-instellingen en ook vergeleken met kleinschalige zorginitiatieven doen we het meer dan prima. In onze scores zijn veel negens en zelfs tiens terug te vinden. Daar mogen we (en zijn we) trots op (zijn).

Er zijn twee aandachtspunten die uit het onderzoek 2023 naar voren gekomen zijn: 25% (2 personen) van de respondenten vindt dat er onvoldoende stimulatie tot bewegen wordt gegeven. En 25% geeft aan niet te weten of er een klachtenregeling is (die er overigens wel is en op de website vindbaar is). In 2024 nemen we ons welzijnsprogramma opnieuw onder de loep en zullen we bewegen zeker meenemen. De klachtenregeling zal op de familieavond onder de aandacht worden gebracht.

---

<sup>1</sup> De NPS ofwel de Net Promoter Score meet in welke mate een organisatie wordt aanbevolen. De score kan lopen van -100 tot +100. De vraag luidt altijd hetzelfde, namelijk 'Hoe waarschijnlijk is het dat je de organisatie aanbeveelt bij vrienden of bekenden'. Een plus score duidt erop dat de klanten loyaal zijn en de organisatie willen aanbevelen. Een hoge score duidt op een hoge tevredenheid en grote bereidheid om aan te bevelen.

### 3. Slotwoord van het bestuur

In 2023 heeft Klein Houtdijk behoorlijk wat veranderingen in bestuur en management gekend. De locatie heeft echter een ijzersterk en zeer gemotiveerd team van medewerkers die zich niet gemakkelijk uit het veld laten slaan. Zij hebben ervoor gezorgd dat de zorg voor bewoners onverminderd is doorgegaan en zij hebben alle gaten die (helaas) door uitzonderlijk hoog ziekteverzuim in het rooster vielen, werden opgelost. Hulde aan hen en aan betrokken familieleden die het bestaan in de herfst van hun leven voor bewoners van Klein Houtdijk zo aangenaam mogelijk maken.

Vanaf maart 2024 ben ik als directeur-bestuurder aangetreden en ik ben zeer gemotiveerd om mij in te spannen om de sfeer van saamhorigheid en het streven naar kwaliteit van zorg (en dus leven voor bewoners) te ondersteunen.

Er liggen veel kansen voor Klein Houtdijk in de toekomst. Als bestuurder en directeur ben ik positief over de mogelijkheden om tot uitbreiding te komen. De al lang gewenste omzetting van PGB naar VPT en een eigen contract met het zorgkantoor voor Zorg in Natura, vormt daar een voorwaarde voor. Maar ook daar zie ik alle mogelijkheden toe. Kortom: 2024 wordt een jaar van schouders eronder opdat Klein Houtdijk een solide toekomst in kan en deze mooi plek met fantastische zorg behouden zal blijven voor langere tijd.

Inge Broeckaert  
Directeur Bestuurder (sinds 1-3-2024)  
Stichting Landelijk Wonen Klein Houtdijk