

# **Kwaliteitsrapport/ Directiebeoordeling Neocura**

*Bijzonder Wonen Zutphen*



*jaar 2023*

## Inhoudsopgave

Profielschets Neocura Zutphen	pag. 3
<u>Bouwsteen 1: Kwaliteit van zorg- en dienstverlening:</u>	pag. 5
- Werken aan kwaliteit in 2023	
- Zorgproces rondom de individuele client & Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	pag. 5
- Bijdrage van de zorg aan kwaliteit van bestaan	pag. 6
- Eigen regie cliënten & medezeggenschap	pag. 6
<u>Bouwsteen 2: Clientaspecten</u>	
- Veiligheid en incidenten	pag. 7
- Klachtenverslag	pag. 10
- Vrijheidsbeperkende maatregelen	pag. 11
<u>Bouwsteen 3: Kwaliteit van medewerkers/arbeid</u>	
- Toerusting van de medewerkers	pag. 12
- Zelfreflectie in teams; medewerkerstevredenheid	pag. 14
<u>Hoofdstuk 3: Kwaliteit van middelen</u>	
Kwaliteitsverbeteringen & Ontwikkelingen 2023	pag. 15
<u>Hoofdstuk 4: Kwaliteit van (intern) toezicht/besturing/dialogoog</u>	
Visitatie	pag. 16
- reflectie rapport Cliënten	
- reflectie rapport RvC	
<u>Conclusie:</u>	pag. 17

## Hoofstuk 1: Profielschets Neocura Zutphen

Neocura Zutphen is een nieuwe locatie van Neocura, en is sinds juli 2023 geopend aan de Hagepoortplein 5 te Zutphen.

Het is een prachtige locatie, gelegen aan de rand van het centrum van Zutphen, langs de oude stadsmuren, en biedt de mogelijkheid om in 2023 aan 15 bewoners zorg en huisvesting te bieden.

Deze bewoners hebben allemaal een zorg- en hulpvraag op het gebied van begeleiding en ondersteuning op onder andere de gebieden rondom hun psychische problematiek, geheugenproblemen, structuur, sociale contacten, verzorging en verpleging.

Bewoners die op de locatie in Zutphen wonen, zijn allemaal boven de 45 jaar en de gemiddelde leeftijd in 2023 lag zelfs tussen de 60-65 jaar.



### **Missie**

Neocura Zutphen streeft naar een unieke en bijzondere woonsetting. Wij vinden het hierbij belangrijk om te kijken naar de individuele mogelijkheden van onze cliënten, zonder de onmogelijkheden te ontkennen. Iedereen behoort in onze ogen een kans te krijgen, zoveel als kan binnen de huidige samenleving.

Neocura staat voor het bijzonder wonen en bijzonder begeleiden, met de kans op ontwikkeling en ontplooiing, waar het gaat om het behoud van de zelfredzaamheid voor een ieder.

We stimuleren en bevorderen het ontwikkelen van deze mogelijkheden door de volgende **kernwaarden**: respect en vertrouwen, jezelf te mogen zijn, verantwoordelijkheid, transparante en duidelijke communicatie, eigen regie & zorg op maat.

### **Visie**

Bij Neocura Zutphen ligt de nadruk op het nog zoveel mogelijk behouden van de zelfredzaamheid, waarbij de kleine successen gezien worden. Er wordt bij iedereen zorg op maat geleverd, waardoor een passend traject geboden kan worden, vanuit transparantie, doelgerichtheid en open communicatie.

Iedereen moet de kans krijgen om een fijn en zinvol leven te leiden met zoveel mogelijk eigen regie, waarbij het uitgangspunt is dat een ieder zoveel mogelijk binnen de samenleving actief kan participeren. Sommige mensen hebben hierbij hulp en ondersteuning nodig en dit gaat vaak met vallen en opstaan. Door te accepteren dat niet alles in één keer lukt en een terugval er ook bij hoort, is ontwikkeling mogelijk en wordt vooruitgang geboekt.

Met iedere individuele cliënt wordt een persoonlijk zorgplan opgesteld, gebaseerd op de acht levensdomeinen van Schalock. Dit zorgplan loopt gedurende de week als een rode draad door het begeleidingstraject.

In dit zorgplan staan persoonlijke doelen opgesteld, die bijvoorbeeld gericht kunnen zijn op; het aanleren of ontwikkelen van sociale vaardigheden, het krijgen en behouden van een gezond dag- en nachtritme, behouden van een dag invulling, het begeleiden bij huishoudelijke vaardigheden, verzorging, verpleging en het omgaan met je psychische problemen.

Alles gericht op het nog zo zelfstandig mogelijk functioneren in de samenleving, binnen een zinvol bestaan.

### **Korte schets omvang Neocura Zutphen 2023**

- Neocura Zutphen is een kleinschalige zorgorganisatie, waarin in totaal in 2023 15 plekken beschikbaar zijn. Al deze plekken waren eind december gevuld en is een aanvang gemaakt met het creëren van de wachtlijst.
- Cliënten die wonen binnen Neocura Zutphen hebben allemaal een indicatie die vanuit de WLZ gefinancierd wordt, hiervoor is ook vanaf 1 juni 2023 een contractering verkregen met het Zilveren Kruis, voor de indicaties GGZ1 t/m GGZ4.
- Het aantal medewerkers wat in het jaar 2023 werkzaam was voor Neocura Zutphen, is in totaal gemiddeld 12 medewerkers in het team. De disciplines die dit team vertegenwoordigen zijn o.a.; helpende (+), IG-verzorgende, verpleegkundige, woonbegeleiders, nachtdienstmedewerker, persoonlijk begeleiders en een teamleider. Daarnaast is er een gedragsdeskundige en directeur betrokken.
- Het opleidingsniveau van al deze medewerkers is variërend vanaf MBO-niveau 2 tot HBO en kent zowel de verzorgende/verpleegkundige kant, als de Social Work kant.  
Het jaar 2023 is benut om een passend scholingsplan aan te bieden aan alle werknemers, met betrekking tot de ontwikkelingen van de doelgroep en de zorg die hierbij passend is. De belangrijkste training (externe partij) die gegeven is aan het team is de GGZ basis training m.b.t. een aantal problematieken.

## **Hoofdstuk 2 Werken aan kwaliteit in 2023**

### **Algemene kwaliteitszaken**

Neocura heeft zich in haar statuten geconformeerd aan de Governance Code Zorg voor kleine zorgaanbieders, waarvoor de onderneming in april 2019 de WTZi (inmiddels WTZa)erkenning heeft ontvangen. De organisatie heeft als doel het bieden van goede kwaliteit van zorg, welke voldoet aan de wet- en regelgeving en waarbij het belang van de client zo veel mogelijk centraal staat.

Het is aan de aandeelhouders en het bestuur om waarden en normen te formuleren passen bij de maatschappelijke positie van de organisatie en aan de Raad van Commissarissen om hierop toe te zien.

### **Het bestuur**

Het bestuur bestaat uit drie bestuurders: Theo Berg, Arne van Groenland & Annelijn Bulters. Van deze drie bestuurders is Annelijn Bulters daarnaast ook de directeur van de locatie.

### **Raad van Commissarissen bij Neocura.**

De Raad van Commissarissen bestaat uit: Ger de Jager, Peter van Hesse & Wietze Jan Wezeman.

De rol van de RvC binnen Neocura is het vormgeven van het toezichthoudend orgaan van de organisatie. De RvC heeft tot taak om integraal toezicht te houden op het beleid van de Raad van Bestuur, op de kwaliteit en veiligheid van de zorg en op de algemene gang van zaken in de vennootschap en de daarmee verbonden instellingen, zulks mede in relatie tot haar maatschappelijke functie. De RvC vervult een klankboordfunctie voor de Raad van Bestuur, en staat deze met raad ter zijde. Zij werkt als een autonoom orgaan binnen de organisatie en heeft de toezichtstaak zoals vanuit de Governance Code Zorg van hen wordt verlangd vorm te geven.

### **Het zorgproces rondom de individuele client; persoonsgerichte zorg en ondersteuning**

In de dagelijkse uitvoering van de zorg, wordt het individuele zorgplan als uitgangspunt gebruikt. De persoonlijk begeleider is daarom verantwoordelijk om samen met de cliënt (en eventueel netwerk) het plan op te stellen en te volgen. Het plan is en blijft eigendom van de cliënt.

Het zorgplan wordt minimaal 1 a 2 maal per jaar met de cliënt (en eventueel diens netwerk) geëvalueerd en nieuwe afspraken worden erin vastgelegd. Indien nodig en/of gewenst kan de gedragsdeskundige ondersteunen.

Met iedere individuele cliënt wordt een persoonlijk zorgplan opgesteld, gebaseerd op de acht levensdomeinen van Schalock. Hieraan gekoppeld wordt binnen de organisatie gebruik gemaakt van de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). Middels deze tool kan de begeleider samen met de client in beeld brengen wat iemand kwaliteiten zijn, en waar nog mogelijkheden liggen voor ontwikkeling en groei. Het zorgplan loopt gedurende de week als een rode draad door het begeleidingstraject.

Medewerkers kunnen bij een actief zorgplan de voortgang van de verschillende doelen scoren en rapporteren op deze doelen, dit is een cruciaal onderdeel van het

zorgproces. In 2023 heeft de teamleider het belang van het proces rondom de zorgplannen individueel en in teamvergaderingen uitgelegd.

Afgelopen jaar is er tijdens de opstart van de locatie en daarmee de instroom van cliënten aandacht besteedt aan deze ZRM methode, en is deze onder de aandacht gebracht bij de begeleiders. Het op tijd opstellen van de zorgplannen is afgelopen jaar, tijdens de opstart van de locatie en uitdaging geweest en niet altijd naar tevredenheid verlopen, dit zal daarom in 2024 een extra aandachtspunt zijn.

Voor 2024 zal de voortgang van de actuele zorgplannen daarom strikter gemonitord worden door de teamleider en de zorgmanager die start in januari 2024.

Medewerkers mogen de zorgplannen tot nader bericht van de teamleider niet zelf op actief zetten, het zorgplan moet langs de teamleider om de kwaliteit van de plannen te waarborgen. Daarnaast zal het team een presentatie krijgen van de kwaliteitsmedewerker en teamleider over het proces rondom de zorgplannen en zullen medewerkers geaudit worden op zorgdossiers waar zij verantwoordelijk voor zijn (door zowel de interne kwaliteitsmedewerkers als de externe kwaliteitsmanager of interim). Verder zal er tijdens de inwerkperiode meer aandacht zijn voor inwerkproces, de teamleider zal medewerkers meer sturing geven. Het proces rondom de zorgplannen komt terug in de inwerkprocedure.

### **Bijdrage van de zorg aan kwaliteit van bestaan**

Vanuit de visie die Neocura Zutphen heeft, vinden we het belangrijk dat onze bewoners nog zoveel mogelijk meedoen in de maatschappij. Dit kan middels werk, dagbesteding of hobby zijn. In sommige gevallen is de afstand of de drempel nog (te) groot. In deze situatie kan een bewoner deelnemen aan de activiteiten die gehouden worden binnen de dagbesteding. Hierdoor wordt de bewoner ook bewogen tot een gezond dag- en nachtritme, het actief bezig zijn en het voorkomen van een sociaal isolement. Dagbesteding spreekt iemand aan op zijn vaardigheden en kwaliteiten en hier is dan ook oog voor vanuit de dagbesteding.

Daarnaast is er met verschillende partijen in Zutphen (zoals IJsselzorg) een samenwerking aangegaan, voor bewoners die nog wel buiten de deur een dagbesteding kunnen of willen volgen.

### **Eigen regie cliënten & medezeggenschap**

De besluiten van Neocura hebben invloed op het leven van cliënten. Sinds 1996 bestaat de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). In die wet staat dat cliënten medezeggenschap hebben; ze kunnen hun mening geven over de besluitvoering van hun organisatie. Soms vindt een cliënt het moeilijk om zijn mening te geven. Daarom mogen en kunnen ook de verwanten hierin ondersteunen. Zij komen op voor de belangen van de cliënten.

Op de locatie krijgen de cliënten de gelegenheid om (twee)-maandelijks bij de bewonersvergaderingen onderwerpen bespreekbaar te maken, waar zij tegen aan lopen of waar zij graag verandering en/of verbetering in willen zien. Hiermee houden zij voor zichzelf, maar ook met elkaar als bewoners eigen regie over hun leefomgeving en de begeleiding. Tijdens deze bewonersvergadering is normaal gesproken ook de cliëntenraad aanwezig, zodat zij eventuele besproken onderwerpen, mee kunnen nemen tijdens de vergaderingen van de cliëntenraad.

Echter doordat het jaar 2023 bestond uit instroom van cliënten, is er in 2023 nog geen cliëntenraad kunnen formeren. Dit zal voor 2024 wel het geval gaan zijn.

## **Veiligheid en incidenten**

Een van de belangrijkste behoefte van een mens is veiligheid en de ruimte om te ontwikkelen. Wij werken vanuit het principe dat vallen en opstaan erbij hoort. Ruimte om te mogen vallen maakt ontwikkeling mogelijk, vanuit hier kan vaak een stijgende lijn worden ingezet. Vanuit een presentiebenadering werken wij aan herstel en het oplossend vermogen van onze bewoners. Kwetsbaarheid mag een plaats krijgen in het leven waarbij opnieuw gezocht wordt naar een zinvol bestaan in onze samenleving. Goede zorg is afgestemd op de wens van de bewoner om te willen veranderen.

Neocura Zutphen heeft de doelstelling om (bijna) incidenten te voorkomen en te beheersen. Het beoogde effect is een veilige werkomgeving voor cliënten, personeelsleden en een verbetering van de kwaliteit van zorg.

Binnen Neocura Zutphen wordt getracht om mogelijke risico's zoveel mogelijk in te perken, dit begint al bij de intakeprocedure. Het intakegesprek wordt gevoerd aan de hand van richtlijnen die staan omschreven in de intakeprocedure. Tijdens het intakegesprek worden risico's van de cliënt op verschillende levensdomeinen besproken. In het multidisciplinaire intakeoverleg wordt vervolgens besproken of de casus passend kan zijn binnen een locatie van Neocura Zutphen. Indien de cliënt geplaatst wordt bij een locatie van Neocura stelt de gedragsdeskundige binnen zes weken een persoonsbeeld op. Een onderdeel van het persoonsbeeld is de risico-inventarisatie. In de risico-inventarisatie wordt beschreven welke risico's aanwezig zijn of zouden kunnen ontstaan binnen de verschillende levensdomeinen. Daarnaast dient de cliënt zich te conformeren aan de huisregels, deze wordt ondertekend voor aanvang van de zorg. Verder worden er individuele regels en afspraken gemaakt met de betreffende cliënt, deze zijn gericht op het inperken van de aanwezige risico's van de cliënt. Binnen zes weken dient er een zorgplan opgesteld te zijn, aan de hand van de ZRM-matrix (zelfredzaamheidsmatrix).

## **MIC-meldingen**

Incidenten in de zorg zijn helaas niet altijd te vermijden, ondanks alle inspanningen van het zorgpersoneel en de cliënten van Neocura Zutphen. De complexiteit van de cliëntendoelgroep, de variabiliteit in cliëntbehoefte en menselijke fouten zijn voorbeelden van factoren die kunnen bijdragen aan incidenten. Er blijven risico's aanwezig in ons werkveld, ondanks preventieve maatregelen en het verbeteren van protocollen en procedures.

Het proces rondom het melden van (bijna) incidenten is vastgelegd in de procedure 'Veilig melden incidenten'. Incidenten worden binnen Neocura Zutphen vastgelegd in het digitale dossier van de cliënt. Daarnaast worden (bijna) incidenten ook vastgelegd in het digitale dossier van de cliënt. Incidenten en (bijna) incidenten worden gemeld via een interne vragenlijst 'MIC-meldingen'. De vragenlijst wordt opgesteld in het dossier van de betreffende cliënt. In de procedure 'Veilig melden incidenten' staat omschreven wanneer een incident extern gemeld dient te worden, er zijn in 2023 geen externe meldingen gedaan.

Bijna-incidenten worden ook gemeld, juist meldingen van bijna incidenten maken

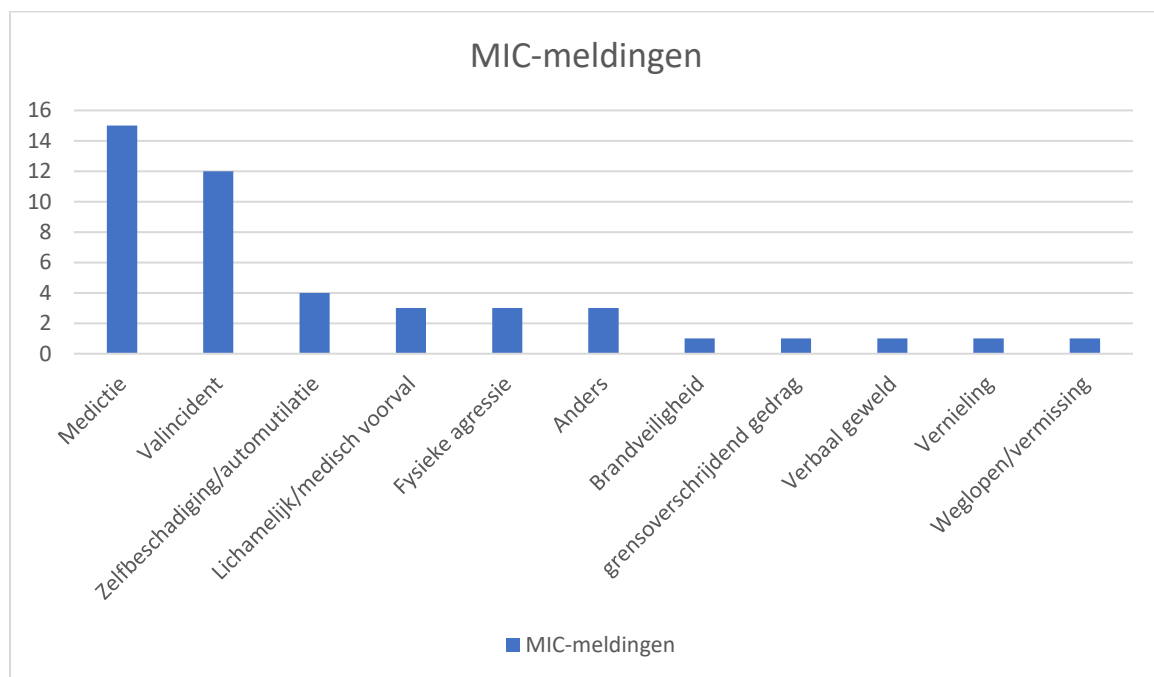
preventief beleid mogelijk. De bijna-incidenten leggen namelijk zwakke plekken bloot wat het mogelijk maakt om hierop te anticiperen.

Medewerkers kunnen, indien gewenst, een beroep doen op een collega of leidinggevende wanneer er een incident plaatsvindt. In de nacht wordt er bereikbaarheidsdienst gedraaid door een personeelslid van één van de teams. Echter is in 2023 ook gestart met bereikbaarheidsdiensten van het management. Medewerkers dienen in geval van nood (buiten kantoor tijden) niet meer naar hun eigen teamleider te bellen maar de bereikbare dienst te consulteren.

In 2023 is het proces rondom de MIC-meldingen aangepast, een grotere betrouwbaarheid van de analyse en effectieve monitoring van de meldingen lag ten grondslag aan de wijziging van het proces en de procedure 'Veilig melden incidenten'. De meldingen kunnen sinds de wijziging direct doorgezet worden naar de teamleider, de MIC-melding verschijnt dan bij de teamleider in de kwaliteitsmonitor. Wanneer een melding in de kwaliteitsmonitor verschijnt is het van belang dat de teamleider de melding leest en actie op uitzet.

### Analyse Melding Incidenten Cliënten (MIC) 2023

Deze analyse biedt inzicht in de (bijna) incidenten die intern zijn gemeld in 2023 voor Neocura Zutphen.



Sinds juni 2023 heeft Neocura Zutphen een contractering voor Zorg in Natura met het zorgkantoor Zilveren Kruis voor de indicaties GGZ1 t/m GGZ4 inclusief dagbesteding en exclusief behandeling. In de beginfase is getracht bewustwording te creëren waarom het doen van MIC-meldingen van belang is. De procedure 'Veilig melden incidenten' is in het portaal van Neocura Zutphen geüpload, in dit portaal kunnen medewerkers belangrijke procedures en protocollen vinden. Daarnaast heeft de teamleider meermaals in de teamvergadering besproken waarom het van belang is



dat er melding wordt gedaan van (bijna) incidenten. Tot slot is het belang van melden ook onderwerp van gesprek geweest in de individuele gesprekken die de teamleider gehad heeft met medewerkers. De teamleider heeft de afspraak staan met het team dat zij de melding van een (bijna) incident standaard op bespreken zetten zodat de melding altijd bij de teamleider terecht komt, het doel hiervan is om het inzichtelijk te krijgen of (bijna) incidenten gemeld worden en feedback te geven.

Medewerkers worden dus aangemoedigd om (bijna) incidenten te melden. Trends kunnen dan namelijk sneller ontdekt worden en er ontstaat een nauwkeuriger beeld van veiligheidsproblemen.

De MIC-commissie speelt een belangrijke rol bij het analyseren van de (bijna) incidenten. In 2023 is de MIC-commissie opgezet in Zutphen, de MIC-commissie is één keer samengekomen in 2023 om de meldingen van augustus tot december tot december te analyseren. Het doel van de analyse is dus om trends en/of patronen van de meldingen te ontdekken en in te steken op preventief beleid. Preventief beleid heeft als doel om de zorgkwaliteit te bevorderen, de cliëntveiligheid te vergroten en een veilige werkomgeving voor het personeel te creëren. In de MIC-commissie zitten verschillende disciplines, hetgeen een breder perspectief biedt bij het analyseren van de (bijna) incidenten. De MIC-commissie van Neocura Zutphen bestond in 2023 uit de teamleider, de kwaliteitsmedewerker en de gedragsdeskundige. Het streven voor 2024 is dat de MIC-commissie uitbreidt met een (persoonlijk) begeleider van het team in Zutphen. Daarnaast is het streven dat de MIC-commissie ieder kwartaal samenkomt om te evalueren en te reflecteren op (bijna) incidenten.

Cliënten met de meeste of opvallende meldingen worden besproken in de MIC-commissie en indien nodig wordt ingezet beleid aangepast (te denken valt aan het actualiseren van het zorgplan, betere coördinatie met de verschillende betrokken partijen, overleg voorschrijver medicatie, etc). De MIC-commissie maakt notulen van het overleg en verspreidt deze onder alle medewerkers. Actiepunten worden uitgewerkt en uitgezet. Het doel van de actiepunten is het terugdringen van de incidenten/meldingen en het vergroten van de veiligheid binnen de organisatie.

De MIC-commissie heeft verschillende soorten categorieën in de vragenlijst 'MIC-melding'. Aan de hand van de terugkerende items in de categorie 'anders' kunnen categorieën worden toegevoegd. Het onderscheiden van meer categorieën maakt nauwkeurige analyse mogelijk hetgeen gerichte preventie maatregelen mogelijk maakt.

## **Meldingen medicatie**

Veruit de meest voorkomende meldingen gaan over medicatie, dit heeft verschillende verklaringen. Zie hieronder veelvoorkomende oorzaken:

- Medicijnen worden voorgeschreven voor een breed scala aan psychische aandoeningen en lichamelijke aandoeningen. Niet alle cliënten zijn medicatietrouw, zij komen hun medicatie niet ophalen of zijn niet aanwezig voor hun medicatie;
- Medicatieschema's worden vaak aangepast bij cliënten, in sommige gevallen kwam de medicatiewijziging niet goed door in het digitale aftekensysteem. Dit heeft tot onbedoelde/ongewenste (bijna) fouten geleid;

- Vervelende bijwerkingen van medicatie en/of vervelende interacties tussen medicijnen.
- Gezondheidsproblemen door het combineren van zelfmedicatie (alcohol of drugs) met medicatie.

Voorbeelden van ingezet beleid om de medicatie meldingen te verlagen:

- Vrijwel alle cliënten zijn ingeschreven bij dezelfde huisarts, in december is met de huisarts afgesproken dat hij om de week op locatie komt om somatische vragen te beantwoorden en mee te denken over casuïstiek.
- Vrijwel alle cliënten staan ingeschreven bij dezelfde apotheek.
- Gesprekken voeren met cliënten over inzicht in het belang van medicatie, vervelende bijwerkingen, onderliggende psychische problemen, etc.;
- Vernieuwde medicatieprocedure.

Voor 2024 staat op de planning dat medewerkers een e-learning medicatie volgen, medewerkers volgen niet allemaal dezelfde e-learning zodat ze de belangrijkste bevindingen kunnen bespreken met elkaar. Daarnaast wordt er voor begin 2024 een jaarlijkse controle ingepland vanuit de apotheek.

### **Nazorg**

Met een gestructureerd nazorgproces van (bijna) incidenten die gemeld worden wil Neocura Zutphen de impact van (bijna) incidenten minimaliseren. Daarnaast wordt beoogd om de veiligheid van medewerkers te vergroten/te waarborgen. In 2023 is gestart met het ontwikkelen van een opvang procedure. Bij het ontwikkelen van de opvang procedure werd geconstateerd dat (bij)scholing over het opvangen van medewerkers gewenst is voor het management, scholing over het opvangen van medewerkers is daarom meegenomen in het scholingsplan van 2024. Nazorg draagt bij aan het herstel van vertrouwen van medewerkers na een (bijna) incident. Daarnaast bieden nazorgsessies de mogelijkheid om preventieve maatregelen te bespreken. Tot slot is in vragenlijst 'MIC-melding' opgenomen of en met wie medewerkers een nagesprek willen. De vraag is standaard opgenomen in de vragenlijst om de drempel tot nazorg kleiner te maken.

### **Klachtenverslag Neocura Zutphen**

Zutphen is een nieuwe locatie per 1 juli 2023. Bij start van zorg krijgen nieuwe bewoners een formulier met uitleg over wat te doen als men een klacht heeft. Hierin staat de interne route beschreven, waarvoor men bij de klachtenfunctionaris terecht kan, wie de klachtenfunctionaris is en hoe die bereikt kan worden. Er staat ook vermeld dat in overleg kan worden verwezen naar de externe klachtenportaal. Daarnaast krijgt men een klachtformulier mee dat men in kan vullen. Hierin kan de bewoner de klacht beschrijven, wanneer de klacht is ontstaan, met wie er tot nu toe al over de klacht gesproken is, wat er mee is gedaan, en wat de bewoner als eventueel mogelijke oplossing hoopt. De klachtenprocedure staat ook op de website vermeld. In 2023 zijn er nog geen klachten binnengekomen. Dit wil niet zeggen dat er helemaal nooit ontevredenheid vanuit bewoners is geweest en geuit; er is wel de indruk dat nieuwe bewoners begrip hadden voor de opbouwende fase waarin de locatie en daarmee ook de zorg zich bevond. Er is vanuit begeleiding in

die context ook oog geweest voor en transparantie geweest naar nieuwe bewoners door hen mee te nemen in dat proces, zodat zij ook goed konden landen op hun nieuwe woonplek.

### **Wet Zorg en Dwang (WZD) en Wet Verplichte GGZ (Wvggz)**

Het uitgangspunt binnen Neocura is het voorkomen en vermijden van onvrijwillige zorg, en de belangrijkste richtlijn "Nee, tenzij..". De focus daarbij ligt op zorgvuldige afweging, preventie en alternatieven. Het belang van de behoefte aan autonomie en vrijheid van onze cliënten zijn belangrijke menselijke waarden en kernwaarden binnen onze organisatie.

Vanuit locatie Arnhem was er al een procedure aanwezig. De procedure is gedeeld in het team en opgenomen in het kwaliteitshandboek voor Zutphen (de Zorginkopers). De procedure 'Wet verplichte GGZ & Wet Zorg en Dwang' is in 2023 vernieuwd. Hierin is naast de Wet Zorg en Dwang (WZD) ook de Wet Verplichting GGZ (Wvggz) toegevoegd. De verschillen en overeenkomsten tussen beiden wetten hierin zorgvuldig worden toegelicht, evenals de kernbegrippen zoals noodzakelijkheid, doelmatigheid, proportionaliteit en subsidiariteit. Daarnaast wordt er ingegaan op wat er precies wordt verstaan onder ernstig nadeel en verzet en wanneer er sprake is van (on)vrijwillige zorg. Er zijn duidelijke stappenplannen toegevoegd voor het inzetten van onvrijwillige zorg. De procedure is tevens getoetst aan de wettelijke kaders door een extern juridische medewerker/advocaat.

Het management team (MT) is getraind in de WZD en Wvggz via de Zorgacademy. Ook heeft het MT een extra bijeenkomst gevolgd specifiek over de Wvggz en op maat gemaakt voor onze organisatie. De teamleider heeft aan de hand van de trainingen getoetst hoe het op de werkvloer gaat. Er is binnen het team, zowel op de werkvloer als tijdens teamvergaderingen en cliëntbesprekingen, aandacht voor bewustwording rondom onvrijwillige zorg. Bijvoorbeeld de vraag wanneer iets een maatregel is of niet. Onderwerpen die op locatie Zutphen spelen zijn bijvoorbeeld het wel/niet in beheer hebben van een pinpas of andere spullen (zoals rookwaar, of drank), het wel/niet afsluiten van kasten of ruimten. Maar ook afspraken rondom het betreden van een appartement van een bewoner. Het pand in Zutphen beschikt over domotica. Deze was oorspronkelijk aangebracht voor de doelgroep dementerende ouderen. Zo beschikken alle appartementen over een sensor die af kan gaan als men de kamer verlaat, maar deze is met de komst van de nieuwe doelgroep op alle verdiepingen uitgeschakeld. In overleg kunnen bewoners wel kiezen voor een persoonlijk alarm, waarbij begeleiding een melding krijgt als de cliënt deze zelf activeert. Er zijn een aantal mensen met een zorgmachtiging (ZM) vanuit de Wvggz (i.v.m. medicatiedepot), maar Neocura is niet uitvoerend. De uitvoering ligt in deze gevallen bij de grootste GGZ aanbieder in de regio, GGNet.

De samenwerking met GGNet hierin is goed, en er zijn duidelijke afspraken over gemaakt. Tenslotte zijn voor alle bewoners het formulier 'beoordeling eigen beheer van medicatie' (BEM) ingevuld, zodat in samenspraak met cliënt en/of diens vertegenwoordiger duidelijk is afgesproken wie waarvoor verantwoordelijk is als het gaat om veilig medicijngebruik. Dit ook om ongewenste of onvrijwillige situaties te voorkomen. Samenvattend is er een start gemaakt met het thema onvrijwillige zorg onder de aandacht brengen en borgen in meerdere processen, en dit zal vooralsnog een doorlopend onderwerp zijn dat periodiek geëvalueerd zal worden.

## **Zelfreflectie; Toerusting van de medewerkers**

De zorgzwaarte en diversiteit van de cliënten vraagt goed gekwalificeerd en geschoold personeel. Zij moeten betrokken zijn bij de organisatie, de doelgroep en het werkveld en moeten vakbekwaam zijn in hun handelen. Neocura staat voor kwalitatief goed geschoold personeel, die vanuit een professionele houding voldoende deskundig is om adequaat hiermee om gaat.

Nieuw personeel worden middels een inwerkprocedure ingewerkt en bij screening van de sollicitatiegesprekken wordt gelet op passende werkervaring en opleiding.

## **Scholingsplan**

In 2023 hebben medewerkers een GGZ-basistraining gevolgd. Het team van Neocura Zutphen bestaat uit een mix van sociaal werkers en verzorgend/verplegend personeel. Met name het verzorgend en verplegend personeel had aangegeven meer kennis te willen opdoen van psychische problematiek. Het signaal dat er meer kennis basiskennis over psychische problematiek noodzakelijk was kwam tevens vanuit de teamleider en gedragsdeskundige. Team Zutphen heeft daarom in 2023 een GGZ-basistraining gevolgd van Hogeschool HanzePro. De training is met veel enthousiasme door het team ontvangen en er is door het team aangegeven dat zij graag een verdiepende training zouden willen volgen, dit verzoek is daarom meegenomen in het scholingsprogramma van 2024 voor team Zutphen.

## **HACCP**

Neocura Zutphen volgt de hygiëncode voor zorginstellingen woonvormen en defensie editie 2023. Deze zit in het zorgportaal van de zorginkopers, dit is de leidraad die gevolgd wordt. HACCP is van groot belang om voedselveiligheid te waarborgen en risico's op voedsel gerelateerde gevaren te minimaliseren. In 2023 waren er twee aandacht functionarissen HACCP in Zutphen aangesteld, de gastvrouw en een woonbegeleider. Zij hebben allebei goed zicht op hoe het eten bereid wordt en focussen op kritieke controlepunten. De woonbegeleider brengt HACCP onder de aandacht bij teamleden en betreft het team in het HACCP proces. Verbeterpunten worden door de aandacht functionarissen teruggekoppeld aan het team en aan de huishoudelijke hulp. Voor 2024 staat op de planning dat de aandacht functionarissen bijscholing krijgen middels een e-learning HACCP zodat zij risico's nog beter kunnen signaleren.

## **Voorbehouden en risicovolle handelingen**

Voorbehouden en risicovolle handelingen vormen een essentieel onderdeel van de zorgverlening voor Neocura Zutphen omdat specifieke vaardigheden en expertise vereist zijn. Voorbehouden en risicovolle handelingen mogen alleen uitgevoerd worden door zorgverleners met de juiste bekwaamheid en bevoegdheid. Deze handelingen zijn van groot belang voor de gezondheid en veiligheid van onze bewoners.

In 2023 is de procedure 'Beleid voorbehouden en risicovolle handelingen' ontwikkeld. Bij het opstellen van deze procedure kwam naar voren dat meer inzicht in de competenties van verzorgend en verplegend personeel gewenst is. Het is voor Neocura Zutphen van essentieel belang om inzicht te hebben in de bevoegdheden en bekwaamheden van het verzorgend en verplegend personeel zodat bij het plaatsen van nieuwe cliënten beoordeeld kan worden of het team voldoende in

staat is om de voorbehouden en risicovolle handelingen uit te voeren of extra opleiding en/of scholing noodzakelijk is. Tevens kan de organisatie medewerkers plannen op basis van hun vaardigheden en ervaring. Voor 2024 staat op de planning dat verzorgend en verplegend personeel werkt met Mijn Vilans protocollen, zo hebben zij direct toegang tot de meest recente protocollen. Het op peil houden van de kennis en vaardigheden van het verzorgend en verplegend personeel is van groot belang dus dit zal voor 2024 ook zeker een aandachtspunt zijn.

### **Zorginkopers**

Neocura maakt gebruik van een kwaliteitsmanager at interim die Neocura Zutphen ondersteunt bij het voldoen aan de wettelijke eisen, het houden van interne audits en het zorgportaal (Zorginkopers) up to date te houden met relevante protocollen en procedures. De kwaliteitsmanager at interim heeft in de startfase protocollen en procedures geüpload in het portaal voor Neocura Zutphen. Tevens ondersteunt de kwaliteitsmanager bij het auditen van de kwaliteitsnormen die de ISO9001 stelt. Dit gebeurt aan de hand van een Plan-Do-Check-Act cyclus. Sinds oktober 2023 is er een verbeterregister voor Neocura Zutphen, hierin zetten de kwaliteitsmedewerker/kwaliteitsmanager AI verbetermogelijkheden. In overleg met medewerkers van Neocura Arnhem worden maatregelen bedacht, wordt een tijdsplan gekozen en een verantwoordelijke. Middels interne audits wordt vervolgens weer getoetst of de maatregelen effectief zijn geweest.

### **Samenwerking netwerk en ketenpartners**

Binnen Neocura vinden we het belangrijk dat eventueel betrokken netwerk, zoals familie of vrienden betrokken worden bij het hulpverleningstraject van de client hier. Uiteraard mits de client dat zelf ook graag wilt.

Indien hier sprake van is, is er vaak de afspraak dat er bij bijzonderheden contact is onderling. Echter hebben we bijvoorbeeld ook cliënten waarbij de afspraak is dat er sowieso elke maand met familie contact is over de voortgang van de bewoner. Dit wordt eigenlijk per client en samen met die betrokken client en familie afgestemd. Hierin is het uiteraard zoeken naar de meest prettige en gepaste wijze van communiceren en vinden we het belangrijk dit ook met elkaar te evalueren.

Er is een actieve samenwerking tussen Neocura en verschillende behandelaars. Zo wordt er vooral heel veel samengewerkt met GGNet, van waaruit veel van onze cliënten behandeling ontvangen.

### **Medewerkerstevredenheid en Clienttevredenheid**

In het jaar 2023 staan deze, gezien de relatief korte periode dat we in dat jaar open zijn gegaan, is er nog geen medewerkers- en of clienttevredenheidsonderzoek gehouden. Deze staan beide voor 2024 gepand en zullen nadien jaarlijks herhaald worden.

## Terugblik 2023 vanuit het team begeleiding:

Ik vond het werken erg fijn, doordat het een nieuwe doelgroep was voor mij vond ik het spannend, maar ik werd daarin goed begeleidt vond ik. Als ik vragen had of ergens mee zat, dan kon ik dat aangeven en werd er naar een oplossing gezocht.

En ik vond het fijn dat er rekening werd gehouden met wat ik wel of niet prettig vind/vond. Ook vind ik het fijn dat er goed contact is met de rest van het team en niet alleen de collega's.

Misschien een verbeterpuntje om dingen soms eerder te communiceren.

Ik ervaar mijn werk zeker als prettig. We hebben een mooie locatie op een fijne plek en een diversiteit aan bewoners. In mijn ogen doen we alles wat in onze macht ligt voor de bewoners om ze zich ook echt een thuis te laten voelen.

Ik ga met plezier naar het werk, we hebben een fijn team en zoals ik al eerder zei; wat ik heel erg een pluspunt vind bij Neocura is dat het MT zo toegankelijk is en ook daadwerkelijk weet heeft van de bewoners en het team. Dit heb ik in al die jaren nog nooit meegemaakt. Als er dan iets was met een bewoner, moest ik eerst van alles uitleggen voor er een actie uitgezet kon worden o.i.d.

Wat ik voor de toekomst hoop is dat we als PB wat meer/eerder worden betrokken bij nieuwe bewoners. Denk aan kennismaking, huisbezoek etc. Dat we echt voorbereid zijn als ze komen. Ook achtergrond informatie en dat we dan zelf vragen kunnen stellen.

En misschien een huiskamerdienst tijdens ontbijt en lunch. Dit om het allemaal in goede banen te lijden.

Ook vind ik hem belangrijk met deze groep, omdat wij nog wel eens afspraken of contact momenten hebben en ook dan geen zicht op/in de huiskamer. Maar misschien is dit ook wel iets voor deze locatie en niet zozeer voor je vraag omtrent de organisatie Neocura.

Maar eigenlijk ben ik gewoon heel erg positief over Neocura. We zijn een mooie organisatie die echt hele mooie dingen te bieden heeft voor de bewoners.

Ik heb vorig jaar en nu nog steeds als fijn ervaren. Er is veel ruimte voor vragen, heb echt het idee dat we proberen om met elkaar te zorgen dat Neocura een fijne woonplek is voor de bewoners.

Op de vraag 'wat zou je in 2024 verbeterd willen zien?' kan ik je eigenlijk niet zo snel een antwoord op geven.

## Hoofdstuk 3 Verbeteren & Ontwikkelingen 2024

Gekeken naar de aspecten die binnen de bouwstenen aan bod zijn gekomen, zijn er meerdere verbetervoorstellen voort gekomen, die in 2024 aan bod dienen te komen als ontwikkelingen. Eerder is al de toelichting gegeven over het hoe en waarom, maar hieronder is het gecategoriseerd weergegeven.

### Clientniveau:

- Vertegenwoordiging van de bewonersvergaderingen en cliëntenraad uitbreiden;
- ZRM (zelfredzaamheidsmatrix) werkwijze is afgelopen jaar geïmplementeerd, maar zal dit jaar uitgebreider mee gewerkt gaan worden; zorgplannen daarmee altijd op tijd afhebben
  - Clienttevredenheidsonderzoek houden;
  - Locatie uitbreiden van 15 naar 21 beschikbare plekken;

### Medewerkersniveau:

- Opstellen van het scholingsplan in samenwerking met de werknemers zelf, inclusief de bevoegd en bekwaamheden van verplegend en verzorgend personeel;
- Aandacht hebben voor de uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek die gaan komen;
  - Teamdag organiseren en formatie complementeren;

### Organisatieniveau:

- Financiële stabilisatie, door volledige bezetting appartementen te behouden en wachtlijst verder uit te breiden;
  - ISO-certificering behalen in september 2024;
  - Kwaliteitshandboek verder uitbreiden en implementeren op de locatie
- Vergunning rondom bestemmingsplan gemeente Zutphen, overeenstemming bereiken

## Hoofstuk 4 Visitatie

### Raad van Commissarissen

Neocura Arnhem en Zutphen hebben elk een eigen WTZa vergunning, maar in de praktijk worden ze aangestuurd vanuit een Raad van Bestuur. Ook de samenstelling van de Raad van Commissarissen is identiek. Alle reden om een jaarverslag te maken voor beide rechtspersonen.

Het verslagjaar wordt gekenmerkt door relatief veel ingrijpende besluiten. Begin 2023 is besloten om voor het pand in Zutphen ook een WTZa vergunning voor beschermd wonen aan te vragen en deze vergunning is ook verkregen. Een nieuwe start gaat altijd met aanloop perikelen gepaard van hoe snel stromen de nieuwe bewoners in. Dit om de gebruikelijke aanloopverliezen zo veel mogelijk te beperken. Met waardering hebben we kunnen zien dat het de Raad van Bestuur gelukt is tegen het einde van het jaar een volledige bezetting te bereiken.

De Raad van Commissarissen is in het verslagjaar vier keer bijeen geweest. Daarnaast zijn er ad hoc consultaties geweest van de bestuurders met leden van de Raad van Commissarissen. De overleggen zijn constructief en opbouwend. Zo is er gesproken over verdere groei van de organisatie met nieuwe vestigingen. Ook heeft de Raad van Commissarissen ingestemd met de uitbreiding van de directie met Arne van Groenland. Het jaarverslag 2022 van Neocura Arnhem is goedgekeurd door de RvC en de directie is decharge verleend.

De Raad van Commissarissen was als volgt samengesteld: • G.J. Jager, voorzitter  
• W.J. Wezeman, lid • P.R. van Hesse, lid

De Raad van Commissarissen spreekt haar waardering uit voor de wijze waarop de Raad van Bestuur haar werkzaamheden heeft vervuld in 2023 en dankt hen voor de prettige samenwerking.

### De Cliënten:

Hoe vonden we het afgelopen jaar om bij Neocura te wonen en de zorg die we kregen:

“Ik heb het goed ervaren om hier te wonen. Over het algemeen ben ik heel tevreden over de leiding. Het lijkt mij leuk als er af en toe meer leuke groepsactiviteiten worden georganiseerd. Ook zou ik graag zien dat elk appartement wordt opgeleverd met een koelkastje omdat dit niet voor iedereen te betalen is. En zo voorkom je ook dat de koelkasten in de woonkamer wordt leeggehaald door anderen”

“Ik vind het wonen hier fijn. Ik wordt hier ‘normaal’ behandeld; ik word voor vol aangezien en niet als ‘cliënt’. Ik heb het gevoel hier te wonen, niet te verblijven. Ik zou graag een naaimachine op de locatie willen zodat we onze kleding kunnen maken die kapot is. Ook zou ik graag een slot op de koelkast in de woonkamer, want andere bewoners pikken wel eens wat”



## **Conclusie Kwaliteitsrapport Neocura Zutphen:**

### **Welke kwaliteitsverbeteringen gaan we inzetten komend jaar?**

#### Doelstellingen Neocura Zutphen – 2024

1. Neocura vult per juli 2024 alle beschikbare plekken op, en heeft daarmee dan een volledige clientbezetting op de locatie.
2. Neocura heeft maandelijks een complete personeelsformatie, die voldoet aan de eisen vanuit het Zorgkantoor en die in de juiste verhouding staat met de indicaties van de cliënten.
3. Neocura heeft in Q2 van 2024 overeenstemming bereikt met de gemeente Zutphen over de omgevingsvergunning.
4. Neocura volgt maandelijks de plannings rondom de bewonersvergaderingen en cliëntenraad-vergaderingen, zodat de medezeggenschap van bewoners wordt gewaarborgd.

### **Aandachtsgebieden / Kernwoorden voor 2024:**

- ZRM Methode rond zorgplannen verder implementeren, inclusief evaluaties
- Clienttevredenheid & Medezeggenschap
- ISO-certificering (kwaliteitskeurmerk) behalen