



PARK
Zuiderhout



KWALITEITS- BEELD

PARK ZUIDERHOUT
2022

Voorwoord

De afgelopen jaren heeft Park Zuiderhout mooie ambities en doelen geformuleerd. Deze doelen zijn ambitieus en vragen nu aanpassing aan de dagelijkse realiteit. De coronaperiode heeft aangetoond dat de zorgsector kwetsbaar is en deze periode heeft heel veel geëist van bewoners en medewerkers. Het is tijd voor een pas op de plaats en rust en helderheid in de dagelijkse werkzaamheden. Focus op het dagelijkse werk, dat kwalitatief goed en efficiënt moet zijn, zodat er weer ruimte en tijd ontstaan voor nieuwe ambities.

Voor 2022 is het **werken vanuit de basis** de bepalende voorwaarde voor alle plannen en acties die we afspreken. Hierbij investeren we gericht in de opleiding van medewerkers en vrijwilligers, we investeren in onderhoud van ons park en we zorgen voor nog meer nabijheid en goede zorg voor de bewoners.

Ook de veranderende doelgroep en de regionale ontwikkelingen maken dat Park Zuiderhout zich wil richten op een stevig fundament. Dit met het doel dat de bewoners en cliënten van nu en van de toekomst met plezier en met goede ondersteuning en zorg kunnen blijven wonen op Park Zuiderhout. We willen een aantrekkelijke werkgever blijven voor goede en betrokken professionals. Zodat we het leven en het werk blijvend vieren.

Camiel Hoek
directeur-bestuurder
van Park Zuiderhout



Inhoudsopgave

Inleiding	4
1. Profiel van Park Zuiderhout.....	5
1.1 Onze missie.....	5
1.2 Onze visie: Vier het leven.....	5
1.3 Onze kernwaarden.....	6
1.4 Besturingsfilosofie.....	6
1.5 Beleidsambities.....	7
1.6 Samenwerking/stakeholders.....	8
1.7 Kengetallen.....	8
2. Profiel personeelsbestand / personeelssamenstelling.....	9
2.1 Formatieopbouw Park Zuiderhout.....	9
2.2 Organisatie-inrichting.....	10
2.3 Opleiden.....	10
3. Huidige situatie.....	10
3.1 Persoonsgerichte ondersteuning en zorg - Wat wil de cliënt?.....	11
3.2 Wonen en het vieren van het leven - Een aangenaam leven.....	13
3.3 Passende veilige ondersteuning en zorg - Leren door professionals in teams.....	16
3.4 Leren en ontwikkelen - Lerende organisaties.....	20
3.5 Leiderschap, governance en management - Transparantie en verantwoording.....	22
3.6 Personeelssamenstelling - Kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen cliënt en zorgverlener.....	24
3.7 Gebruik van hulpbronnen, omgeving en context.....	26
3.8 Gebruik van informatie.....	28
4. Leren en verbeteren.....	30
4.1 Ondersteuning en zorg.....	31
4.2 Wonen en Services.....	32
4.3 HR en Organisatieontwikkeling.....	33
4.4 Financiën en Administratie.....	34
Bijlage I: Specificatie van de zorgprofielmix per team.....	38
Bijlage II: Personeelssamenstelling naar doelgroep.....	40
Bijlage III: Lerend netwerk ZorgLinck.....	41
Bijlage IV: Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad Park Zuiderhout	43
Bijlage V: Afkortingen en toelichtingen.....	45

Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2022 van en voor Park Zuiderhout, geschreven volgens het geactualiseerde format van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

We beschrijven hierin wat alle bewoners, bezoekers van de Dagbesteding en cliënten bij wie wij zorg aan huis leveren, mogen verwachten van Park Zuiderhout. Daarbij geven we inzage in onze manier van leren en verbeteren binnen onze dagelijkse activiteiten. De wensen van bewoners en cliënten, onze missie en ambities en zeker ook de kwaliteitsstandaarden uit het veld bepalen hierbij de richting. We willen transparant zijn over de kwaliteit en prestaties van onze organisatie en benadrukken graag ook op deze plaats hoezeer alle medewerkers hieraan een belangrijke bijdrage leveren.

We vertrouwen erop dat dit kwaliteitsbeeld voldoende basis biedt voor extern toezicht en voor inkoop en het contracteren van zorg. Dit kwaliteitsbeeld is onlosmakelijk verbonden met het kwaliteitsverslag, dat we eveneens elk jaar publiceren. In het kwaliteitsverslag geven we inzicht in de uitkomsten op basis van de plannen die we hier beschrijven, met specifieke aandacht voor veiligheid, cliëntoordelen en leren en werken aan kwaliteit.

De cliëntenraad en de ondernemingsraad hebben hun instemming verleend aan de inhoud van dit kwaliteitsbeeld. Ook de Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad is actief betrokken bij de invulling van kwaliteit binnen Park Zuiderhout.

1. Profiel van Park Zuiderhout

Park Zuiderhout kent een lange historie en is een bijzondere plaats, waar men graag wil wonen. De organisatie is lokaal geworteld en gegrond binnen Teteringen. Park Zuiderhout prijst zich gelukkig dat zij haar diensten kan aanbieden in een mooie bosrijke omgeving. Alle gebouwen staan bij elkaar in het groen, met een variatie aan parkappartementen van zelfstandig huren tot appartementen voor zorg intensieve (verpleeghuis)zorg.

Park Zuiderhout is van oudsher sterk verbonden met religie. Religieuzen uit het hele land vinden hun weg naar Teteringen. Ook mensen met speciale interesse in spiritualiteit voelen zich thuis in Park Zuiderhout. Religieuze en niet-religieuze bewoners wonen van oudsher samen. Ieder vertelt zijn of haar eigen verhaal, vanuit een eigen levensbeschouwing. Door naar elkaars levensverhaal te luisteren ontstaan begrip, respect en openheid.

1.1 Onze missie

Park Zuiderhout biedt diensten op het gebied van wonen, het vieren van het leven, zorg en behandeling. De missie is helder: een bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven en levensgeluk van bewoners. De eigen leefstijl, de autonomie en levensbeschouwing zijn daarbij belangrijke uitgangspunten. Park Zuiderhout wil uitblinken in het uitnodigen en ondersteunen van de bewoner bij het voeren van de regie over het eigen leven.

1.2 Onze visie: Vier het leven

Park Zuiderhout ziet de bewoner als een uniek en zelfstandig wezen, met een eigen persoonlijkheid, eigen relaties en een eigen geschiedenis. Dit mag niet verloren gaan op het moment dat iemand aangewezen is op ondersteuning en zorg. De nadruk ligt niet op de ziekte of de beperking, maar op de mens zelf, op zijn veerkracht en op wat zijn leven betekenisvol maakt. De bewoner nodigen wij nadrukkelijk uit tot eigen initiatief en steunen wij bij de inrichting van het leven, zoals dat in haar of zijn ogen goed is. Dit alles binnen de professionele grenzen. De bewoner blijft de regie voeren en bepaalt hoe hij of zij wil leven. Voor de religieuzen geldt bijvoorbeeld dat zij in staat worden gesteld hun communiteitsleven zoveel mogelijk te blijven beleven.

We leggen het accent daarbij op zo normaal mogelijk wonen. Daarom spreken wij bij voorkeur niet over cliënt, maar over **bewoner**. Met bewoner bedoelen wij de bewoner die thuis woont in Park Zuiderhout en die wij ondersteunen en/of die de dagbesteding bezoekt. Vanuit onze visie is de aandacht voor welzijn en zingeving een bijzonder speerpunt van beleid. Zorg en behandeling zijn dan ondersteunend aan het wonen en welzijn. De services bieden wij aan in de eigen gebouwen van Park Zuiderhout, en ook in Teteringen en daarbuiten.

Medewerkers maken het verschil. Zij worden erin getraind om aandacht te hebben voor welzijn, levensvragen en zingeving en om bewoners vanuit de kernwaarden tegemoet te treden. In het opleidingsprogramma besteden wij ruim aandacht aan onderwerpen als bejegening, gastheerschap, oog voor levenskunst en basiskennis van het religieuze leven en religie.

De inzet van vrijwilligers zien wij als een grote toegevoegde waarde. Door vrijwilligers van verschillende leeftijd, achtergrond en cultuur in ons park te verwelkomen, willen wij de samenleving dichterbij de bewoners brengen. Een warme, respectvolle zorg wordt op die manier niet alleen door mantelzorgers en professionele zorgmedewerkers geleverd, maar ook met de toewijding en inzet van vrijwilligers. Onze visie is ook vastgelegd in ons merkmanifest.

1.3 Onze kernwaarden

Onze visie hebben wij concreet vertaald in vier kernwaarden. Medewerkers en vrijwilligers gebruiken de kernwaarden als kompas voor hun houding en gedrag tijdens het dagelijks handelen in Park Zuiderhout. Voor 2022 hebben we onze kernwaarden specifiek vertaald naar het werk aan onze plannen:

- I. **Vertrouwen in elkaar: vertrouwen begint met het nakomen van afspraken**
Medewerkers en bewoners kunnen ervan op aan dat we afspraken die we maken, ook nakomen!
- II. **Verantwoordelijkheid kunnen nemen: verantwoordelijkheid is gebaat bij helderheid**
Binnen Park Zuiderhout is het helder waarop gestuurd wordt en binnen welke kaders jijzelf verantwoordelijkheid draagt.
- III. **Verbinding met de regio: we staan er niet alleen voor**
We staan in verbinding met de regio en zoeken actief onze samenwerkingspartners op om te leren en mee te ontwikkelen aan de regionale uitdagingen.
- IV. **Veerkracht door het maken van keuzes: we richten ons op de omgang**
Binnen Park Zuiderhout werken we met een positieve grondhouding, ook als het tegenzit. We gaan op zoek naar wat wél kan en zijn duidelijk over de kaders en maken beperkingen bespreekbaar.

1.4 Besturingsfilosofie

In het voorwoord beschrijft directeur-bestuurder Camiel Hoek wat Park Zuiderhout nodig heeft: een jaar van rust en helderheid, vertrouwen en het realiseren van de doelstellingen. Onze filosofie blijft daarbij overeind. Wij willen ondersteuning en zorg meer op de achtergrond aanbieden en ook precies op de manier die de bewoner aangenaam vindt: op een prettige, discrete wijze, met aandacht en respect. Wij kijken volgens het gedachtegoed Positieve Gezondheid in een breder perspectief naar gezondheid en eigen regie. Dit gedachtegoed ziet gezondheid niet als de af- of aanwezigheid van ziekte, maar als het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren.

Daarnaast investeert Park Zuiderhout in workshops en trainingen Onderscheidend Gastheerschap voor alle medewerkers en vrijwilligers. Onderscheidend gastheerschap gaat in de kern om de aandacht die niet alleen een bewoner, maar ook elke bezoeker krijgt van de

vrijwilligers worden getraind in het gastheer of gastvrouw zijn.

Voor de medewerkers en vrijwilligers wil Park Zuiderhout een lerende organisatie zijn. Dit is nodig om complexiteit, onze eigen beleidsambities en de externe eisen en beroepsstandaarden het hoofd te bieden. In een lerende organisatie moedigen we nieuwe ideeën en collectieve ambities aan. In beginsel is voor een lerende organisatie een gezond spanningsveld tussen autonomie en autoriteit noodzakelijk. Dit sluit aan bij de ontwikkeling van onze organisatie richting krachtige teams waarin de regelruimte van de teams vergroot wordt en waarbij wij van de medewerker verwachten dat zij/hij zelfstandig, ondernemend en professioneel acteert.

1.5 Beleidsambities

Samen op weg ... Dit is de titel van het nieuwe strategisch beleidsplan 2021-2025 van Park Zuiderhout. In dit document hebben we, onder andere op grond van een SWOT-analyse, scherpte, focus en richting aangebracht in de visie op organisatie.

We richten ons in 2022 alleen niet expliciet op de vernieuwingsprojecten, maar op de randvoorwaarden en de stabiliteitsfactoren die de vernieuwing mogelijk maken.

Wij zijn in de kern gericht op:

- **De toekomstige bewoner die ...**

op basis van realistische informatie en verwachtingen bewuste keuzes maakt rondom leefstijl, wonen en welzijn om zelfredzaam te blijven. Bekend en vertrouwd is met de inzet van (zorg)technologie als ondersteuning bij wonen, zorg en welzijn. Samen met zijn netwerk de regie neemt in het organiseren van welzijn en zorg op maat om langdurige zorg zo lang mogelijk uit te stellen. Kan rekenen op een samenhangend en afgestemd ondersteunings- en zorgaanbod en de juiste ondersteuning en zorg ontvangt op de juiste plek op het juiste moment.

- **De toekomstige medewerker die ...**

een begeleider is die vloeiend beweegt tussen alle partijen en het informele netwerk om samen met de bewoner en zijn netwerk, welzijn, ondersteuning en zorg optimaal en op maat te organiseren. Bekend is met en als vanzelfsprekend gebruikmaakt van (zorg)technologie. Die vanuit een ondersteunende dienst een professionele bijdrage levert met steeds het belang van de bewoner als vertrekpunt. Regie neemt in eigen ontwikkeling en als vanzelfsprekend gebruikmaakt van opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden. Met plezier werkt, fit en veerkrachtig is, voldoening en energie uit het werk haalt, en zich bewust is van een gezonde werk-privé balans.

1.6 Samenwerking/stakeholders

Park Zuiderhout heeft verschillende samenwerkingsrelaties met zorg- en welzijnspartners in de directe omgeving. Zo participeert Park Zuiderhout in ZorgLinck, een samenwerkingsverband van compacte zorgorganisaties in de sub-regio met als doelstelling de zelfstandigheid te behouden en krachten te bundelen op inhoudelijke thema's zoals kwaliteitszorg, opleiden en inkoop. Dit samenwerkingsverband hebben we in het kader van leren en verbeteren doorontwikkeld tot het lerend netwerk zoals in het Kwaliteitskader is bedoeld.

Voor de medische en paramedische behandeling werkt Park Zuiderhout intensief samen met GeriCare en een aantal eerstelijnspraktijken. Daarnaast zijn er goede relaties met huisartsen, welzijnsorganisaties, gemeenten, zorgkantoor, zorgverzekeraars, banken en apotheken. Park Zuiderhout is een actieve partner in het GWI (Gewoon Wonen voor Iedereen)-overleg, een netwerk van zorg-, welzijns- en vrijwilligersorganisaties samen met de gemeente Breda. Ook zoeken we steeds meer samenwerking met het beroepsonderwijs en hogescholen om initiatieven voor personeelswerving uit te kristalliseren.

Park Zuiderhout is onderdeel van een regionaal samenwerkingsverband voor VVT-instellingen. In de regiovisie zijn een aantal speerpunten afgesproken:

- We zetten in op preventie van zorg.
- We slechten de schotten tussen domeinen en cure en care.
- We richten ons naast de intramurale Wlz-zorg ook op de Wlz-zorg in de thuissituatie.
- Een opname in het verpleeghuis vindt alleen (tijdelijk) plaats als er een cognitieve noodzaak is en een ondersteunend sociaal systeem ontbreekt (ZZP4 thuis, tenzij ...).
- Traditionele intramurale capaciteit breiden we in de regio niet meer uit.
- We zetten technologie in om de zorg efficiënter, beter en minder belastend voor zorgmedewerkers te maken en om de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten.
- We gaan voor een regionaal afgestemd zorgaanbod.
- Voor het welzijn en levensgeluk van cliënten betrekken we andere partijen.

1.7 Kengetallen

Park Zuiderhout biedt huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding, behandeling en verblijf. Verpleging, persoonlijke verzorging en persoonlijke begeleiding worden ook extramuraal aangeboden. Park Zuiderhout omvat verschillende afdelingen, twee units voor Groepswonen met ieder zeven bewoners, Munnikhof voor 22 psychogeriatrische bewoners en de 106 serviceappartementen.

Kerngegevens	Aantal
Cliënten	per 1 juli 2021
Aantal cliënten in instelling op basis van een ZZP/zorgprofiel	133
Aantal cliënten met zorg op basis van Volledig Pakket Thuis	2
Aantal cliënten op basis van een Modulair Pakket Thuis en cliënten overbruggingszorg	25 (14 thuiszorg en 11 dagb)
Aantal niet-geïndiceerde partners	11
Cliënten Zvw	per 1 juli 2021
Aantal cliënten op basis van wijkverpleging	83
Aantal cliënten eerstelijnsverblijf	0

In bijlage I werken we de zorgprofielmix per team verder uit.

2. Profiel personeelsbestand / personeelssamenstelling

Dit hoofdstuk geeft de opbouw van het medewerkersbestand van Park Zuiderhout weer.

2.1 Formatieopbouw Park Zuiderhout

De opbouw van de formatie van Park Zuiderhout ziet er als volgt uit:

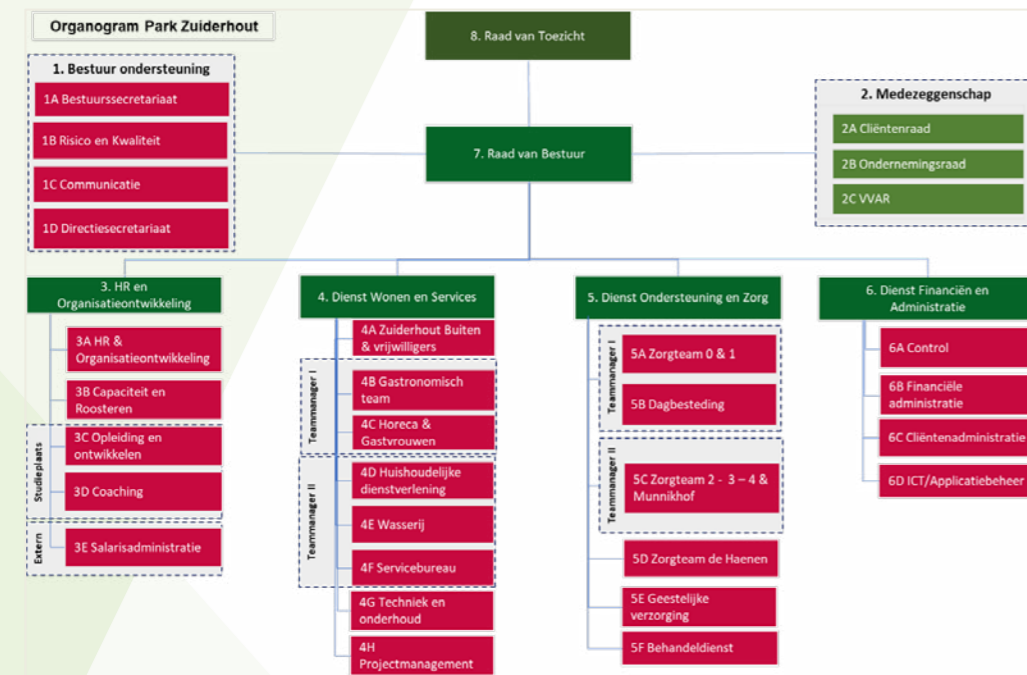
Medewerkers en vrijwilligers per 1 juli 2021	
Aantal medewerkers in loondienst	249
Aantal FTE medewerkers in loondienst exclusief nulurencontracten	157,85
Aantal vrijwilligers	115

Park Zuiderhout heeft een groeiend vrijwilligersbestand. De 115 vrijwilligers ondersteunen zowel bewoners individueel alsook in groepsactiviteiten.

In bijlage II werken we de personeelssamenstelling per doelgroep verder uit volgens de vereisten uit bijlage 4 van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

2.2 Organisatie-inrichting

Park Zuiderhout is ingericht volgens de volgende structuur



2.3 Opleiden

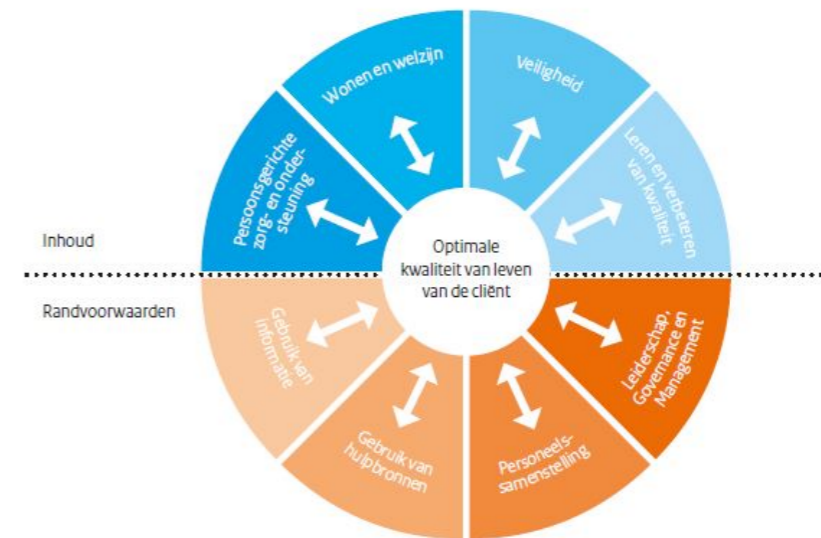
Park Zuiderhout hecht naast de juiste kwantitatieve opbouw veel waarde aan een juiste kwalitatieve samenstelling van het personeelsbestand. Vanuit *Samen op weg naar 2025* ontwikkelt Studieplaats zich op het *vieren van je werk* en komt het opleidingsjaarplan tot stand. Studieplaats is als stafafdeling gepositioneerd onder de afdeling HR en Organisatieontwikkeling. In Studieplaats zijn vier onderdelen onderscheiden: beroepsopleidingen, bedrijfsopleidingen, persoonlijke ontwikkeling en projecten, die voortkomen uit organisatiebeleid. In het jaargesprek met de medewerker wordt stilgestaan bij de behoefte aan en wensen voor scholing en deskundigheidsbevordering. Studieplaats richt zich echter niet alleen op medewerkers, ook vrijwilligers en mantelzorgers nemen we mee in leren en ontwikkelen.

Park Zuiderhout zoekt overal waar het kan, ook op het gebied van leren en ontwikkelen, samenwerking met collega's in de regio.

3. Huidige situatie

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg kent acht thema's die ingedeeld zijn in hoofdstukken waarin de gewenste inhoud, kwaliteit en de verwachte randvoorwaarden voor goede verpleeghuiszorg zijn beschreven. In hoofdstuk 3 van dit kwaliteitsbeeld beschrijven we de huidige situatie, de plannen en voornemens van Park Zuiderhout op deze acht thema's. Elke paragraaf van dit hoofdstuk behandelt een van de afzonderlijke thema's. We gaan eerst in op de

vereisten uit het Kwaliteitskader, om daarna te beschrijven hoe wij binnen Park Zuiderhout aan dit thema werken.



Figuur 1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg

3.1 Persoonsgerichte ondersteuning en zorg - Wat wil de cliënt?

Reactie op vereisten uit hoofdstuk 1 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (p.12)

- Binnen Park Zuiderhout zijn compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen richtinggevend voor persoonsgerichte ondersteuning en zorg. De visie en kernwaarden van Park Zuiderhout sluiten naadloos aan bij de genoemde thema's.
- Het viere van het leven is de filosofie van Park Zuiderhout. Het levensverhaal van de bewoner (en zijn naasten) staat centraal en medewerkers gaan uit van de wensen en behoefte van de bewoner. Hierbij doen wij ook een beroep op zijn of haar talenten en capaciteiten.
- Binnen Park Zuiderhout beschikt iedere bewoner binnen 24 uur na inhuizen over een voorlopig gedigitaliseerd zorg(leef)plan (ONS van Nedap) dat uiterlijk zes weken later volledig en definitief wordt. De verantwoordelijkheid voor het opstellen van het zorg(leef)plan ligt bij de contactverzorgende (minimaal niveau 3) of wijkverpleegkundige (niveau 6).
- Positieve Gezondheid is leidraad in het handelen van de medewerkers. Door middel van scholingen, bijeenkomsten, gesprekken met bewoners en door ondersteuning van de coaches binnen de teams ondersteunen we medewerkers in het vorm en inhoud geven aan het concept Positieve Gezondheid.

Wij beschrijven de vier thema's compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen binnen persoonsgerichte ondersteuning en zorg afzonderlijk.

1. Compassie: (wij spreken liever over aandacht voor het levensverhaal) Mijn (levens)verhaal is bekend bij het team dat mij ondersteunt en mijn wensen zijn concreet beschreven in het zorg(leef)plan. Daarbij heb ik aangegeven hoe ik graag aangesproken wil worden. Ik heb kenbaar gemaakt hoe ik wens dat mijn naasten bij mijn ondersteuning en zorg betrokken zijn. Ik voel dat de zorgverleners echt contact met mij maken en niet over, maar mét mij in gesprek zijn. Mijn leefwereld is leidend voor de ondersteuning en zorg die ik krijg, waarbij ik zo lang mogelijk zelf de regie kan voeren. In 2022 zullen alle bewoners hun wensen en behoeften door middel van het spinnenweb van Positieve Gezondheid in beeld gebracht hebben. We vertalen deze wensen in het zorg(leef)plan en evalueren ze minimaal tweemaal per jaar.

De kernwaarden van Park Zuiderhout en het gedrag dat daarbij past, zijn voortdurend onder onze aandacht. Medewerkers zijn in workshops getraind rondom onderscheidend gastheerschap en het aangaan van het echte contact, zoals dat past bij de normen en waarden van de ander. Het traject rondom onderscheidend gastheerschap nemen we ook steeds mee bij de introductie van nieuwe medewerkers en vrijwilligers.

2. Uniek zijn: Ik bepaal zelf wat ik belangrijk vind en hoe ik vorm en invulling geef aan mijn leven. Het vieren van het leven is herkenbaar in de ondersteuning die Park Zuiderhout mij biedt en het activiteitsaanbod waarvoor ik uitgenodigd word, is afgestemd op mijn leefstijl. Ik voel mij met respect benaderd en voel mij veilig binnen Park Zuiderhout. Ik kan mezelf zijn.

Het vieren van het leven is de filosofie van Park Zuiderhout. Het levensverhaal van de bewoner (en zijn naasten) staat centraal en medewerkers gaan uit van de wensen en behoefte van de bewoner. Dit kan natuurlijk ook betekenen dat wij een beroep doen op zijn of haar talenten en capaciteiten. Natuurlijk gelden de actuele kwaliteitsstandaarden en protocollen, maar wanneer de bewoner andere keuzes maakt, is er ruimte om daarover de dialoog te voeren en onderbouwd af te wijken, waarbij we dit schriftelijk vastleggen in het zorgdossier. Bij veranderend gedrag zoeken wij naar de duiding én naar alternatieven (zorgpad onbegrepen gedrag).

3. Autonomie: Ik heb de regie in handen waar het kan. Waar nodig word ik ondersteund, om mijn eigen leven vorm en inhoud te geven. Mijn wensen en behoeften worden regelmatig, minimaal twee keer per jaar, tijdens het multidisciplinair overleg (MDO) of de bewonersbespreking samen met mij geëvalueerd. Waar nodig worden ondersteuning en zorg daar opnieuw afgestemd. De afspraken rondom de zorg voor mijn levenseinde zijn met de specialist ouderengeneeskunde of huisarts gemaakt en vastgelegd in het medisch dossier en in mijn zorgdossier.

Positieve Gezondheid is leidraad in het handelen van de medewerkers. Door middel van scholingen, bijeenkomsten, gesprekken met bewoners en door ondersteuning van de coaches binnen de teams ondersteunen we medewerkers om te werken volgens het gedachtegoed van Positieve Gezondheid.

4. Zorgdoelen: Ik heb een eigen actueel zorgdossier dat op onderdelen toegankelijk is voor mijzelf en/of mijn naasten (via Carenzorgt). Het zorgdossier is opgesteld op basis van mijn wensen en behoeften. Ik ben aanwezig bij de (multidisciplinaire) besprekingen over mijn ondersteuning en zorg.

Elke nieuwe bewoner in Park Zuiderhout heeft binnen 24 uur nadat hij/zij bij Park Zuiderhout komt wonen een conceptzorg(leef)plan dat vervolgens na zes weken samen met het medisch plan definitief is vastgesteld. Bij de bewoners op de zorgafdelingen gebruiken medewerkers hierbij het spinnenweb van Positieve Gezondheid en bij de extramurale cliënten gaan we uit van de OMAHA-methodiek.

3.2 Wonen en het vieren van het leven - Een aangenaam leven

Reactie op vereisten uit hoofdstuk 2 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (p.14)

- De vijf onderscheiden thema's (zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort) zijn leidend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van wonen en het vieren van het leven.
- In dit hoofdstuk beschrijven wij de wijze waarop wij hieraan invulling geven en waar relevant geven wij in hoofdstuk 4 verbeteringen en ontwikkelingen (leren) aan.
- De woonomgeving is aangepast aan de wensen en mogelijkheden van de verschillende doelgroepen van verpleeghuiszorg.

Wij beschrijven de vijf thema's binnen wonen en het vieren van het leven vanuit bewonersperspectief en vanuit de organisatie Park Zuiderhout.

1. Zingeving: *Er is aandacht en ondersteuning voor mijn specifieke levensvragen. Daar waar ik dat wens kan ik deelnemen aan groepsactiviteiten zoals Leven met Aandacht of kan ik een individueel gesprek aangaan met een geestelijk verzorger. Dagelijks kan ik de eucharistieviering bijwonen of volgen via de kapelzender van Park TV.*

Park Zuiderhout koestert haar spirituele identiteit. Wij dagen onszelf uit onze eigenheid op eigentijdse wijze tastbaar, zichtbaar en voelbaar te laten zijn in de samenleving. Onze visie laat zien dat er bij ons ruimte is voor zingeving en levensvragen. Wij bieden een herkenbare spirituele omgeving waarbij de geestelijke verzorging en de banden met de congregaties zorgen voor een extra stimulans.

2. Zinnvolle tijdsbesteding: *Activiteiten zijn afgestemd op de wensen en behoeften van bewoners. Ik kan iedere dag kiezen uit een uitgebreid aanbod. Zuiderhout Buiten verzorgt activiteiten, clubs, optredens, eropuitjes en ook kleinschalige contactmomenten. Deze activiteiten worden aangeboden en ondersteund door professionals en vrijwilligers. Bij een specifieke vraag gaat Park Zuiderhout op zoek naar een vrijwilliger die mij individueel kan begeleiden. Ik word gestimuleerd om te bewegen en kan gebruikmaken van de bibliotheek.*

Park Zuiderhout wil welzijnsactiviteiten nóg beter afstemmen op de individuele wensen en behoeften van de bewoners. Het denken in clubs en verenigingen krijgt steeds meer vorm, waarbij wij zinnvolle dagbesteding niet meer uitsluitend aanbieden op Munnikhof en de Dagbesteding, maar juist binnen en buiten heel Park Zuiderhout. De ondersteuning door vrijwilligers is hierbij essentieel. We betrekken de vrijwilligersraad actief bij de beleidsontwikkeling ten aanzien van de vrijwilligers en welzijnsactiviteiten.

3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding: *Mijn wensen over mijn dagelijkse persoonlijke verzorging staan centraal. De medewerkers kennen deze wensen die zijn vastgelegd in het zorgdossier.*

Voor Park Zuiderhout is het vanzelfsprekend dat de basiszorg optimaal is en conform de wensen van de bewoner. We maken heldere afspraken die zijn vastgelegd in het dossier.

4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers: *Mijn naasten en mantelzorgers staan er niet alleen voor. Mijn sociaal netwerk wordt uitgenodigd om in mijn ondersteuning en zorg te participeren. Mijn mantelzorger voelt zich ondersteund en kan bijvoorbeeld terugvallen op een maatje/vrijwilliger of deelnemen aan de bijeenkomsten van de mantelzorggroep die Park Zuiderhout samen met STiB (Steunpunt informele zorg Breda) organiseert. Ook worden er regelmatig themabijeenkomsten georganiseerd waarop mijn mantelzorger geïnformeerd wordt over het reilen en zeilen op de afdeling waar ik verblijf en waar gezamenlijk nieuwe initiatieven ontstaan.*

Park Zuiderhout ziet mantelzorg als een cruciale schakel in de ondersteuning van de bewoners en verzorgt onder andere gespreksavonden voor mantelzorgers: Zorgen vanuit je kracht, waarbij steeds een van de dimensies van Positieve Gezondheid centraal staat.

Het beleid rondom familieparticipatie heeft de volgende doelstellingen:

- Voor elke bewoner is in het dossier vastgelegd of en op welke manier mantelzorg wordt vormgegeven.
- De ondersteuning door mantelzorgers en de werkzaamheden van professionele zorgverleners vullen elkaar aan, zodat dit ten goede komt aan het welbevinden van de bewoner en aan het leveren van kwalitatief hoogstaande ondersteuning en zorg.
- De verwachtingen van de bewoner en mantelzorger zijn goed op elkaar afgestemd.
- De mantelzorger voelt zich niet overbelast.
- De medewerkers weten wat zij van de informele zorg kunnen verwachten.
- Medewerkers nemen geen zorg of behandeling over die bewoners zelf of met inzet van hun mantelzorgers zelf willen oppakken.
- Extra aandacht wordt besteed aan het weerbaar en assertief maken en houden van onze medewerkers bij mogelijke onheuse bejegening door mantelzorgers en bewoners.

5. Wooncomfort: *Ik kan mijn eigen appartement inrichten met mijn eigen spullen. Mijn woonleefomgeving is schoon en veilig. Ik vind de maaltijden gevarieerd en smakelijk.*

Binnen Park Zuiderhout heeft elke bewoner een eigen appartement met een sanitaire voorziening en een kleine pantry. De appartementen zijn geheel naar eigen smaak in te richten en de huishoudelijke dienst van Park Zuiderhout verzorgt de schoonmaak. De beide Groepswoningen beschikken naast de eigen zit-slaapkamer van de bewoner met sanitaire voorziening over een ruime gezamenlijke woonkamer met keuken- en eetgedeelte en een balkon. Munnikhof heeft naast de eigen appartementen van de bewoners twee gezamenlijke huiskamers die gebruikt worden voor de maaltijden en ontspanningsactiviteiten. Munnikhof is verder huiselijk ingericht en heeft een belevingskeuken en een (nagel/haar)salon waar we activiteiten met en voor bewoners organiseren.

Park Zuiderhout beschikt over een eigen wasserij en een centrale keuken waar dagelijks de warme maaltijd vers en gezond wordt bereid. Natuurlijk laten we de maaltijdkeuze over aan de bewoners zelf. Daarnaast is er een Smaakcommissie waarin bewoners betrokken zijn bij de menucyclus en zijn aanpassingen aan geloofs- of levensovertuiging mogelijk. Buiten de reguliere maaltijden organiseert het gastronomisch team extra activiteiten zoals themadiners en familiebrunches. Ook speelt het team in op individuele wensen bij verjaardagen, vieringen etc.

3.3 Passende veilige ondersteuning en zorg - Leren door professionals in teams

Reactie op vereisten uit hoofdstuk 3 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (p.18)

- De vier thema's die in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg als basisveiligheid zijn omschreven (medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en preventie acute ziekenhuisopname), zijn een belangrijk onderdeel van het leren en verbeteren binnen Park Zuiderhout.
- De indicatoren basisveiligheid worden jaarlijks volgens de aanleverspecificaties ingediend bij de Openbare Database van het Zorginstituut.
- Park Zuiderhout heeft het signaleren en adequaat opvolgen van zorginhoudelijke risico's ingebed in haar werkprocessen.
- Park Zuiderhout leert en verbetert naar aanleiding van incidenten en risico's. Dit gebeurt op bewoner-, op team- en op team overstijgend niveau in het Overleg Veilige Zorg.

Veiligheid kent vele aspecten. Naast de zorginhoudelijke veiligheidsaspecten die samenhangen met de individuele gezondheid van bewoners en cliënten, zijn er ook andere onderwerpen die van belang zijn voor de veiligheid. Denk aan brandveiligheid, arbobeleid, infectiepreventie en voedselveiligheid. Omdat dit veel onderwerpen zijn, kiezen we ervoor ons in deze paragraaf te richten op de gehanteerde systematiek van het signaleren en opvolgen van zorgrisico's (1), op de basisveiligheidsaspecten die benoemd zijn in het Kwaliteitskader (2) en op de bespreking van meldingen incidenten cliënt (MIC) (3).

3.3.1 Signaleren en opvolgen van zorgrisico's

Het signaleren en adequaat opvolgen van gezondheidsrisico's van bewoners is een basisvoorwaarde voor goede ondersteuning en zorg. De kennis, kunde en ervaring van de medewerkers vormen de belangrijkste waarborg voor goede en veilige ondersteuning van bewoners. Daarnaast heeft Park Zuiderhout aanvullende zekerheden opgenomen in haar werkprocessen in de vorm van risicosignaleringen. Deze risicosignaleringen bieden zorgmedewerkers en de organisatie handvatten om risico's gestructureerd in beeld te krijgen, deze van adequate opvolging te voorzien en waar nodig het (scholings-)beleid aan te passen.

Park Zuiderhout heeft ervoor gekozen om twee typen risicosignaleringen te hanteren:

- Risicosignaleringen op basis van de *Checklist veilige zorg* (van Zorg voor Beter)
- Pythia Cliëntscan VVT (Triaspect).

A. Risicosignaleringen

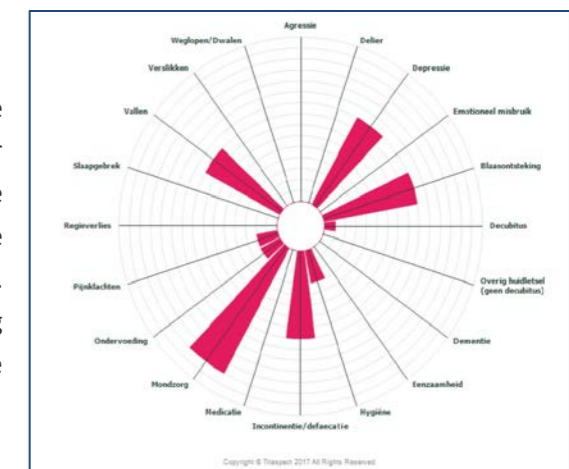
De risicosignalering voeren we op de volgende momenten uit:

- bij aanvang van de zorg;
- voorafgaand aan een multidisciplinair overleg (MDO) of cliëntbespreking;
- bij een veranderende zorgsituatie;
- bij andere signalen, zoals incidenten.

Aan de hand van een korte set vragen per onderwerp maken we een inschatting van het gezondheidsrisico. We bekijken hierbij twaalf gezondheidsrisico's, waaronder het risico op huidletsel (decubitus), vallen en ondervoeding. Wanneer we een verhoogd risico vaststellen agenderen we dit voor het MDO of de cliëntbespreking. De acties en opvolging leggen we vast in het zorg(leef)plan.

B. Pythia Cliëntscan VVT

Naast de risicosignalering brengen we jaarlijks de zorginhoudelijke risico's van alle bewoners in beeld door middel van de Pythia Cliëntscan. Ook bekijken we aan de hand van een teamscan of de kennis en expertise van de medewerkers aansluiten bij de zorgvraag van de bewoners. Naar aanleiding van de cliënt- en teamscan vindt er opvolging plaats van de individueel gesignaleerde risico's en maakt elke afdeling een verbeterplan.



3.3.2 Thema's basisveiligheid

Op grond van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg levert Park Zuiderhout jaarlijks informatie over de kwaliteit van ondersteuning en zorg. Jaarlijks wordt vastgesteld welke informatie we aanleveren in de vorm van kwaliteitsindicatoren. Er gelden drie verplichte indicatoren basisveiligheid. Daarnaast heeft Park Zuiderhout er, op advies van de cliëntenraad, voor gekozen om twee extra indicatoren aan te leveren. Dit levert de volgende vijf indicatoren op

1. Advance Care Planning (ACP)
2. Bespreken medicatiefouten
3. Aandacht voor eten en drinken.
4. Decubitus (doorligplekken en -wonden)
5. Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

In het Kwaliteitskader zelf worden vier thema's benoemd als het gaat om basisveiligheid:

1. Medicatieveiligheid
2. Decubituspreventie en andere vormen van huidletsel

3. Onvrijwillige zorg
4. Preventie acute ziekenhuisopname (advance care planning).

Park Zuiderhout werkt deze als volgt uit:

1. Medicatieveiligheid

In een zorginstelling en dus ook in Park Zuiderhout, is het toedienen van geneesmiddelen een belangrijk onderdeel van de behandeling en verpleging van bewoners. Bijna iedere bewoner krijgt gedurende zijn of haar verblijf geneesmiddelen voorgeschreven. Soms is een bewoner goed in staat om zelf, in samenspraak met zijn of haar arts en apotheker, de medicatie verantwoord te beheren en in te nemen. Park Zuiderhout toetst onder andere aan de hand van een risicosignalering of de bewoner deze verantwoordelijkheid nog kan dragen. Dit gebeurt periodiek, bij een veranderende zorgsituatie of bij andere signalen, zoals incidenten. Voor veel bewoners en cliënten neemt Park Zuiderhout (een deel van) deze verantwoordelijkheid over. Een goed en veilig medicatieproces is daarom van groot belang. Voor een veilig proces is goede afstemming tussen alle betrokkenen belangrijk: dus tussen de cliënt (en zijn mantelzorg), de arts, de apotheker, de zorgorganisatie en de medewerker. Dit proces bestaat uit veel schakels en dit maakt het medicatieproces risicovol. De processen zijn vastgelegd volgens de *Veilige principes in de medicatieketen* en worden jaarlijks geëvalueerd en waar nodig aangescherpt. Het doel is dit medicatieproces samen met alle betrokkenen goed te laten verlopen.

2. Decubituspreventie en andere vormen van huidletsel

Huidletsel is een verzamelnaam voor diverse vormen van huidbeschadiging, zoals decubitus, letsel door incontinentie, smetten en skin tears. Huidletsel veroorzaakt veel leed en vraagt veel zorg. Daarom zijn preventie en snel signaleren heel belangrijk. Zoals eerder aangeven voeren we binnen Park Zuiderhout structureel risicosignaleringen uit. Huidletsel maakt standaard onderdeel uit van deze signaleringen. Bij signalen van huidletsel vindt altijd adequate opvolging plaats. Eenmaal in de twee jaar organiseren wij scholing voor medewerkers over de onderwerpen decubitus en decubituspreventie. Er zijn binnen elk zorgteam aandachtsvelders (verpleegkundigen) die decubitus en wondzorg extra bewaken. Alle verpleegkundigen zijn hierin extra geschoold. Er wordt van elke wond een wondplan gemaakt. Dit plan wordt wekelijks geëvalueerd. De prevalentie van decubitus binnen Park Zuiderhout wordt tweemaal per jaar gemeten, geanalyseerd en besproken in het Overleg Veilige Zorg. Decubitus is ook onderwerp van de directiebeoordeling (beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem).

3. Onvrijwillige zorg

Park Zuiderhout is zeer terughoudend met het toepassen van onvrijwillige zorg. Het beleid is *Nee, tenzij strikt noodzakelijk*. Conform de gedachte van de Wet zorg en dwang (Wzd) wordt er altijd eerst gezocht naar vormen van vrijwillige zorg en pas wanneer het niet lukt om die in te zetten, zoeken we naar de minst ingrijpende manier om de bewoner onvrijwillig zorg te bieden.

Vrijheidsbeperkende middelen zoals de Zweedse band, de onrustband en de verpleegdeken zetten we al jaren niet meer in. Park Zuiderhout is ook terughoudend ten opzichte van gedragsbeïnvloedende medicatie (psychofarmaca). Door middel van activiteiten en psychosociale interventies biedt Park Zuiderhout de noodzakelijke structuur, veiligheid en afleiding, zodat we onvrijwillige zorg zo minimaal als mogelijk toepassen. De Wzd-commissie met daarin o.a. de Wzd-arts, de manager Ondersteuning en Zorg en de psycholoog monitoren alle (mogelijk) toegepaste vormen van onvrijwillige zorg. Park Zuiderhout heeft de ambitie om de vrijheid van bewoners verder te vergroten. Alleen als verdwalen een gevaar oplevert voor een bewoner kan de bewegingsvrijheid van deze specifieke bewoner beperkt worden. Zodoende kunnen deuren op afdeling Munnikhof op termijn open. De halfjaarlijkse aanlevering van gegevens over het toepassen van onvrijwillige zorg is geborgd via het behandeldossier Ysis. In 2022 wordt er extra ingezet op bewustwording en geaccepteerde risico's.

4. Preventie acute ziekenhuisopname (advance care planning)

Met de bewoners van Park Zuiderhout worden waar mogelijk beleidsafspraken gemaakt over de zorg en behandeling rond het levenseinde. Samen met de bewoner en naasten wordt besproken welke doelen van zorg en behandeling passen bij de waarden en opvattingen van de bewoner en de gezondheidssituatie. Hiermee wordt richting gegeven aan passende zorg en behandeling in toekomstige scenario's. Hierbij komen vragen aan de orde zoals:

- wel of niet reanimeren?
- wel of niet starten of stoppen met levensverlengende behandelingen, zoals antibiotica, of preventieve medicatie?
- wel of geen ziekenhuisopname?

Deze afspraken worden vastgelegd in het behandeldossier en/of zorgdossier van de bewoner. Middels een koppeling tussen het behandeldossier en het zorgdossier zijn deze behandelafspraken voor bewoners met behandeling altijd actueel en inzichtelijk voor de medewerkers die de bewoners dagelijks ondersteunen. Ook als er geen sprake is van behandeling door een specialist ouderengeneeskunde worden waar mogelijk de afspraken tussen de huisarts en bewoner vastgelegd in het zorgdossier van de bewoner.

3.3.3 Overleg Veilige Zorg en bespreking meldingen incidenten

De meldingen incidenten cliënten (MIC) worden elke maand besproken door de kwaliteitsverpleegkundigen, medewerker en teammanager van iedere afdeling. Daarnaast worden de meldingen elk half jaar in grote lijnen besproken in het Overleg Veilige Zorg. Vaste deelnemers van dit overleg zijn de manager Ondersteuning en Zorg, verpleegkundig specialist, kwaliteitsverpleegkundigen en de teammanagers. Afhankelijk van de agenda wordt ook een specialist ouderengeneeskunde uitgenodigd. In voorbereiding op het Overleg Veilige Zorg worden de via TriasWeb gemelde incidenten en gevaarlijke situaties geanalyseerd, waaronder de medicatie-incidenten. Opvallende meldingen, trends of meldingen waarvan we kunnen leren, bespreken we in het overleg. In het maandelijks overleg kan meer op individuele casussen worden

Medicatie-incidenten waarbij andere partijen uit de medicatieketen een rol hebben gespeeld, worden altijd teruggekoppeld aan de betrokkenen.

3.4 Leren en ontwikkelen - Lerende organisaties

Reactie op vereisten uit hoofdstuk 4 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (p.22)

- Park Zuiderhout heeft per 1-7-2017 een kwaliteitsbeeld conform de vereisten. De medezeggenschapsraden zijn hierbij goed betrokken en worden ook om instemming gevraagd.
- De medezeggenschapsraden zijn ook betrokken bij de dialoogsessie met het zorgkantoor over het kwaliteitsbeeld.
- Vanaf 2018 verzorgt Park Zuiderhout de interne en externe verantwoording via één kwaliteitsverslag en de organisatie publiceert dit jaarlijks vóór 1 juli op de eigen website en via de openbare database van Zorginstituut Nederland.
- Jaarlijks wordt het kwaliteitsbeeld vóór 31 december van het lopende jaar aangepast op basis van het kwaliteitsverslag zodat er een cyclus van leren en verbeteren ontstaat.
- Park Zuiderhout maakt deel uit van een lerend netwerk waarbij het huidige samenwerkingsverband van compacte zorgorganisaties in de regio, ZorgLinck, wordt benut.
- Park Zuiderhout start op 25 november 2021 een nieuwe certificatie ronde voor het PREZO Gouden Keurmerk in de Zorg en voldoet aan de vereisten met betrekking tot een kwaliteitsmanagementsysteem.
- Met de samenwerking binnen ZorgLinck op het gebied van de interne audits voldoen wij aan de vereiste ten aanzien van de visitatie.

Voor Park Zuiderhout zien de vijf thema's die worden onderscheiden als het gaat om leren en verbeteren van kwaliteit er als volgt uit:

1. Park Zuiderhout werkt vanuit de uitgangspunten van **leren en verbeteren van kwaliteit**:
 - De cliëntgerelateerde risico's zijn opgenomen in het cliëntdossier van de individuele cliënt en worden periodiek geëvalueerd tijdens een multidisciplinair overleg of bewonersbespreking.
 - We werken met een halfjaarlijkse risicoscan op individueel bewonersniveau en teamniveau (Pythia), waarbij we op basis van de analyse verbeteracties uitzetten.
 - MIC-meldingen (Melding Incident Cliënt) en fouten registreren wij in een digitaal meldsysteem TriasWeb. Meldingen worden op teamniveau in het werkoverleg geanalyseerd en waar nodig zetten we direct verbeteracties uit.
 - De commissie Veilige Zorg bespreekt maandelijks opvallende meldingen, zorgrisico's en trends. De commissie bepaalt of er organisatiebreed verbeteracties nodig zijn.

- Integraal risicomanagement heeft veel aandacht. Er is een integrale risicomanagementscan die gekoppeld is aan het strategisch beleidsplan en de jaarplannen van de diensten en afdelingen.
 - De organisatie hanteert een kwaliteitsmanagementsysteem. Dit kwaliteitssysteem sluit goed aan bij de visie van Park Zuiderhout en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.
 - Jaarlijkse staan wij stil bij de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem. We leggen verbanden tussen verschillende gegevens en nemen waar nodig verbetermaatregelen.
 - Park Zuiderhout mag sinds september 2018 het PREZO Gouden Keurmerk in de Zorg voeren. In 2021 heeft de hercertificering plaatsgevonden
2. Park Zuiderhout stelt jaarlijks een **kwaliteitsbeeld** op conform de vereisten. Wij hebben dit plan opgesteld in samenwerking met de medezeggenschapsraden en een vertegenwoordiging van de behandeldienst.
 3. Park Zuiderhout legt jaarlijks in- en extern verantwoording af middels een **kwaliteitsverslag** dat één geheel vormt met de verantwoording via de jaarrekening. In dit kwaliteitsverslag zijn zowel de uitkomsten van de cliënttevredenheidsonderzoeken als die van de medewerkerstevredenheidsonderzoeken opgenomen. Wij verzamelen deze gegevens structureel en zetten waar nodig verbeteracties uit. Wij delen dit kwaliteitsverslag inclusief de verbeterparagraaf met de organisaties binnen het lerend netwerk.
 4. Park Zuiderhout maakt deel uit van **het lerend netwerk** ZorgLinck. In ZorgLinck participeert naast Park Zuiderhout Raffy-Leystroom te Breda. Actieve onderlinge uitwisseling vindt plaats rondom leren en ontwikkelen van medewerkers (de kenniscarrouzels). Zo is er een goede samenwerking op het gebied van interne audits en uitwisseling van ervaring rond externe audits, bijvoorbeeld met onderlinge proefaudits. De wijze waarop de organisaties het lerend netwerk vormgeven is beschreven in de bijlage (zie bijlage III: Lerend Netwerk ZorgLinck). Daarnaast participeren wij in andere netwerkverbanden zoals het Dementienetwerk en het netwerk Palliatieve Zorg. Op beleidsniveau participeert Park Zuiderhout in een netwerk van 22 zorgorganisaties uit Noord-Brabant en Limburg. Ook hier staan het delen van kennis en het leren en ontwikkelen centraal.

Park Zuiderhout en Raffy-Leystroom onderzoeken in 2022 de mogelijkheden tot verdere samenwerking, zonder intentie tot fusie. Met het oog op de fusie van Ruitersbos (lid van ZorgLinck) en Thebe kijken Park Zuiderhout en Raffy-Leystroom uit naar een andere partner voor het vormgeven van het lerend netwerk.

Er is nauw contact met diverse scholen en opleidingsinstituten over de begeleiding van de medewerkers die er hun beroepsopleiding volgen.

3.5 Leiderschap, governance en management - Transparantie en verantwoording

Reactie op vereisten uit hoofdstuk 5 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (p.26)

- Park Zuiderhout heeft een Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR), die structureel werkt aan kwaliteitsitems vanuit het principe van leren en verbeteren en de directeur-bestuurder adviseert over het beleid met betrekking tot zorg en kwaliteit (zie bijlage IV: Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad Park Zuiderhout).
- Park Zuiderhout wordt bestuurd door een eenhoofdige raad van bestuur, de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder heeft ruime ervaring in de ouderenzorg.
- De directeur-bestuurder is zichtbaar in de organisatie en loopt op gezette tijden mee om goed voeling te houden met het primaire proces binnen de teams. Hij is door het veelvuldig contact met medewerkers en bewoners van Park Zuiderhout goed geïnformeerd over de gang van zaken binnen de organisatie.
- De leiderschapsstijl en het gedrag van de directeur-bestuurder dragen bij aan het leveren en organiseren van goede zorg, in lijn met het gedachtengoed van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De directeur-bestuurder is eindverantwoordelijk voor de toepassing ervan en ziet hier actief en aantoonbaar op toe.
- Er is structureel overleg tussen de directeur-bestuurder en de verschillende behandelaren.
- Ook is er structureel overleg tussen de directeur-bestuurder en de medezeggenschapsraden.
- Binnen Park Zuiderhout is de Zorgbrede Governancecode 2017 uitgewerkt in de statuten, reglementen en aanverwante documenten, die vervolgens leidend zijn in de werkprocessen van de organisatie. De raad van toezicht werkt waardengericht.
- Nabijheid, betrokkenheid en sturen op continue kwaliteitsverbetering zijn uitgangspunten in onze besturingsfilosofie. Zowel de gehele raad van toezicht als de leden van de auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid zien hierop toe.
- Park Zuiderhout levert elk jaar de vereiste gegevens aan bij Zorginstituut Nederland.

Voor Park Zuiderhout zien de zes thema's die worden onderscheiden als het gaat om leiderschap, governance en management er als volgt uit:

1. De **visie** is in 2020 opnieuw tegen het licht gehouden en opgenomen in het strategisch beleidsplan 2021-2025 *Samen op weg* en in dit kwaliteitsbeeld (zie hoofdstuk 1). Het vieren van het leven is helemaal ingebed in Park Zuiderhout en krijgt nu een verdieping volgens het concept Positieve Gezondheid. Dit alles vanuit een basishouding van onderscheidend gastheerschap en professionaliteit van de medewerkers.
2. Park Zuiderhout heeft op basis van de visie vier **kernwaarden** vastgesteld (zie hoofdstuk 1). De persoonsgerichtheid en ondersteuning afgestemd op de behoeften van het individu, staan

centraal en wel binnen een veilige omgeving voor de bewoner. We ondersteunen medewerkers niet alleen in de ontwikkeling van houding en gedrag vanuit de kernwaarden, maar ook in de ontwikkeling van hun vak. Naast het stimuleren van het bekwaam en bevoegd blijven van de medewerkers en inhoudelijke deskundigheidsbevordering (contactverzorgende, psychogeriatrisch verzorgende) investeren wij in het opleiden naar een hoger deskundigheidsniveau (van verzorgende naar verpleegkundige). Daartoe heeft Park Zuiderhout een opleidingsplan opgesteld met een concrete uitwerking van het opleidingsplan per jaar. Vanuit vakmanschap, eigenaarschap en zelfstandigheid krijgen de medewerkers meer regelruimte binnen hun eigen werkproces.

3. **Leiderschap en goed bestuur** krijgen binnen Park Zuiderhout vorm doordat de directeur-bestuurder en het MT als geheel zich ondersteunend, faciliterend en open opstellen, niet alleen binnen, maar ook buiten Park Zuiderhout. Kwaliteit in de ondersteuning en zorg, maar daarnaast ook en vooral in wonen en het vieren van het leven, zijn drijfveren. Door de compactheid van de organisatie is de directeur-bestuurder op de hoogte van de mogelijke risico's die de kwaliteit van leven kunnen beïnvloeden en is hij in staat snel in te grijpen. De opbouw en omvang van het medewerkersbestand hebben de grootste aandacht.
4. Binnen Park Zuiderhout worden de **rol en positie van de interne organen en toezichthouders** als zeer belangrijk ervaren. De samenwerking met zowel de cliëntenraad als de ondernemingsraad is constructief en transparant. Beide organen worden gefaciliteerd met een ambtelijk secretaris en scholingsmogelijkheden. De vigerende wetten worden in acht genomen evenals de Zorgbrede Governance Code, waarop de raad van toezicht nadrukkelijk toeziet. De directeur-bestuurder is regelmatig in contact met medewerkers. De Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad adviseert de directeur-bestuurder over het beleid met betrekking tot zorg en kwaliteit.
5. **Inzicht hebben en geven** krijgt binnen Park Zuiderhout vorm doordat de directeur-bestuurder de regierol in dit dynamische kwaliteitsontwikkelproces voortvarend heeft opgepakt. De rollen, taken en verantwoordelijkheden zijn bedeed en het lerend (regionaal) netwerk krijgt goed vorm. Medewerkers van de betrokken organisaties ontmoeten elkaar rond actuele thema's. De directeur-bestuurder is zichtbaar voor de medewerkers en loopt op gezette tijden mee binnen het primaire proces.
6. De **professionele inbreng in het aansturen van de organisatie** is gegarandeerd door het structureel overleg met de behandelaren.

3.6 Personeelssamenstelling - Kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen cliënt en zorgverlener

Reactie op vereisten uit hoofdstuk 6 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (p.31)

- De personeelssamenstelling van Park Zuiderhout voldoet op alle afdelingen aan de normen op het gebied van aandacht en aanwezigheid, kennis en vaardigheden en reflectie, leren en ontwikkelen.
- Park Zuiderhout levert de kernfactoren aan en deponeert deze bij Zorginstituut Nederland.
- De personeelssamenstelling is in al haar dimensies onderdeel van het kwaliteitsbeeld. Kwaliteitsbeeld en kwaliteitsverslag publiceren wij steeds op de website.
- Er is voor iedere medewerker tijd en ruimte mee te lopen bij een collega- zorgorganisatie uit het lerend netwerk.

Park Zuiderhout voldoet op alle afdelingen aan de normen voor de personeelssamenstelling. Wij zijn gericht op:

Aandacht, aanwezigheid en toezicht

- Tijdens de ondersteuning en zorg bij intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan, intake en palliatieve terminale zorg) zijn er binnen de zorgafdelingen nagenoeg altijd minimaal twee zorgverleners beschikbaar voor deze taken.
- Tijdens de dag en avond is er binnen de zorgafdelingen permanent iemand die de zorgoproepen beantwoordt en hulp kan bieden.
- Wanneer er binnen de zorgafdelingen calamiteiten zijn, wordt familie ingeschakeld om bijvoorbeeld mee te gaan naar het ziekenhuis. Er blijft altijd een medewerker op de afdeling.
- De bewoner vult zoveel mogelijk zelf de dag in en de medewerkers ondersteunen op grond van inventarisatie vanuit het spinnenweb van Positieve Gezondheid.
- Medewerkers zijn uitgerust met voldoende opleiding. Daarnaast is er natuurlijk de Dagbesteding, die gedurende zeven dagen per week geopend is.
- Binnen Munnikhof en het Groepswonen zetten we een muzikagoog, een beweegagoog en extra uren activiteitenbegeleiding in. Het aantal uren Geestelijk verzorging hebben we uitgebreid om voldoende aandacht aan religie en eventuele palliatieve zorg te kunnen geven.
- Binnen alle afdelingen van Park Zuiderhout is het vanzelfsprekend dat de medewerkers die in direct contact zijn met de bewoners, hun naam kennen en op de hoogte zijn van hun achtergrond en persoonlijke wensen.
- Wanneer de inzet van tijdelijke medewerkers toch nodig is gaat de voorkeur uit naar het werken met zoveel mogelijk dezelfde uitzendkrachten of ZZP-ers die de bewoners en de organisatie beter kennen. We vinden het belangrijk om veel aandacht te besteden aan het inwerken van en aan de communicatie met de tijdelijke collega's.

Specifieke kennis en 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 voor bewoners met een indicatie verblijf met verpleging of behandeling, 24/7 een BIG-geregistreerde verpleegkundige aanwezig of binnen 30 minuten ter plaatse.
- Er zijn 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit zoals: opschalen van personeel (inzetten mobiel team), inroepen specialist ouderengeneeskunde, overleg medisch specialist of gedragsdeskundige, tijdelijke verhuizing naar een andere zorgaanbieder, inschakelen Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE), in gang zetten van Meerzorg.

Reflectie, leren en ontwikkelen

- Er is voor iedere medewerker voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie, moreel beraad en scholing. De omvang en aard hiervan zijn vastgelegd in het opleidingsplan, waarbij wij uiteraard cao-afspraken en eisen van de beroepsvereniging naleven.
- Er is voor iedere zorgverlener tijd en ruimte om op gezette tijden mee te lopen bij een collega-organisatie uit het lerend netwerk.
- Er is voldoende tijd beschikbaar om als contactverzorgende deel te nemen aan multidisciplinair overleg.
- Methodisch en multidisciplinair werken vormen de basis van de ondersteuning en zorg binnen Park Zuiderhout.
- Park Zuiderhout heeft een opleidingsplan waarin het versterken van de vakbekwaamheid van zittende en aankomende zorgverleners centraal staat.
- Park Zuiderhout voert jaargesprekken met medewerkers waarin competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde komen.

Park Zuiderhout heeft twee eigen verpleegkundig specialisten, verpleegkundigen op deskundigheidsniveau 4 en 5, verzorgenden IG, verzorgenden niveau 3 en enkele helpenden in dienst. De toenemende zorgzwaarte vraagt in de basisinzet in de teams om meer deskundigheid en kwaliteit in de directe zorguitvoering. Om aan de behoefte aan deskundigheidsniveau 4 en 5 in het primaire proces te kunnen voldoen, blijft Park Zuiderhout investeren in het opleiden van eigen medewerkers van niveau 3 naar 4 en worden mogelijkheden om te scholen naar niveau 5 onderzocht. Het omgaan met bewoners met dementie vraagt specifieke kennis en vaardigheden. De opleiding tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric zien wij dan ook als een waardevolle aanvulling in het opleidingspalet voor onze medewerkers die met bewoners met dementie werken.

Het gebruik van ondersteunende technieken en methoden in het werk zoals ECD, cliëntenportal, roosteren en zorgdomotica vraagt van medewerkers dat zij zich nieuwe werkwijzen snel eigen kunnen maken. Om de medewerkers hierin te ondersteunen hebben wij in de implementatietrajecten extra aandacht voor het opleiden en begeleiden van onze medewerkers.

3.7 Gebruik van hulpbronnen, omgeving en context

Reactie op vereisten uit hoofdstuk 7 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (p.33)

- De benodigde hulpbronnen om de best mogelijke resultaten te behalen worden effectief en efficiënt ingezet en zijn dienend aan het primaire proces. Het jaar 2022 staat in het teken van onderhoud en verduurzamen.
- Het vastgoed, de services en faciliteiten op Park Zuiderhout dragen bij aan goede en verantwoorde ondersteuning en zorg en nodigen uit tot het vieren van het leven.

Gebouw en omgeving

- Park Zuiderhout bezit en beheert goed onderhouden gebouwen. Alle gebouwdelen, behalve de kantoorvleugel, bevatten woonappartementen in een mix van één- en tweekamerappartementen. De appartementen hebben een minimale woonoppervlakte van 35 m². Daardoor zijn privacy en faciliteiten voor intensieve zorg gegarandeerd.
- Bewoners hebben zowel binnen als buiten voldoende bewegingsruimte. Jammer genoeg kunnen de bewoners met dementie nog niet zelfstandig gebruik maken van de buitenruimte. Park Zuiderhout is omringd door een prachtig onderhouden tuin, met daarin een kas, moestuin en mooie plekken om te zitten en ontspannen. De beweegtuint nodigt bewoners en bezoekers uit tot actie. De tuin heeft een directe toegang tot de bossen en de golfbaan van Teteringen.
- Wij willen de leefwereld van de bewoners met dementie verder vergroten zonder dat de veiligheid in het gedrang komt. Zodra we de randvoorwaarden goed hebben georganiseerd starten we met het project Leefcirkels.
- Op grond van een analyse per gebouwdeel hebben we in 2020 het strategisch vastgoedbeleid 2019-2029 vastgesteld. In 2022 wordt dit herzien i.c.m. de ontwikkelingen van het Missiehuis en de veranderende doelgroep.
- Het meerjarenonderhoudsplan (MJOP) van Park Zuiderhout is de leidraad voor aanpassingen en onderhoud van de gebouwen. Het jaar 2022 staat in het teken van onderhoud en verduurzaming.

Eten en drinken

Met de beschikking over een eigen keuken heeft Park Zuiderhout veel flexibiliteit in de verzorging van het eten en drinken. Park Zuiderhout is trots op haar eigen keuken en de bewoners weten deze te waarderen. Park Zuiderhout kent een Smaakcommissie waarin bewoners en cliëntenraadsleden participeren om de menucyclus met nieuwe ideeën te vullen.

We hebben de volgende speerpunten benoemd:

- kookactiviteiten met bewoners,
- een nauwe samenwerking met de diëtiste voor advies voor het gastronomisch team en de bewoner en
- proeverijen organiseren tijdens dagactiviteiten.

Overige services

De dienst Wonen en Services is verantwoordelijk voor de facilitaire onderdelen en processen in de organisatie.

- Park Zuiderhout beschikt onder andere over een eigen wasserij, een grand café met buitenterras, de toko, een kleine winkel bemenst door vrijwilligers, en een grote multifunctionele ruimte, die op gezette tijden ook de functie van restaurant vervult.
- Het telefonisch en schriftelijk klantcontact verloopt via het Serviceteam. De receptiefunctie is vormgegeven middels een gastvrouw/gastheer, om nog beter aan te sluiten bij de wensen en behoeften van bewoners en bezoekers.
- Om de veiligheidsbeleving te vergroten, zetten we in de nacht een externe beveiligingsdienst in.

Technologische hulpbronnen

- Park Zuiderhout werkt met cloudapplicaties, waarbij we de opslag van gegevens extern borgen.
- Alle medewerkers Ondersteuning en Zorg werken met een digitaal zorgdossier, zorgplanning, rooster, medicatietoedienregistratie, digitale protocollen en e-learning. Daarnaast stellen wij het digitale zorgdossier gedeeltelijk open voor bewoners en familie via het portaal Carenzorgt.nl.
- Alle gebouwen hebben een dekkend wifi-netwerk, zodat medewerkers overal en direct bij de bewoner op hun tablet of smartphone hun werkzaamheden in het zorgdossier kunnen verrichten.
- Bij bewoners met een verhoogd risico op dwalen en/of vallen zijn bewegingssensoren ingezet, conform de Wet zorg en dwang.

Financiën en administratieve organisatie

- Park Zuiderhout is vanuit financieel perspectief een gezonde organisatie. De dienst Financiën en Administratie is efficiënt ingericht en ondersteunt het primaire proces. Voor de financiële en administratieve processen maken wij gebruik van de software AFAS.

Duurzaamheid

- Park Zuiderhout is partner in de Green Deal met de gemeente Breda en wil daarmee (milieu)winst behalen, bijvoorbeeld op het gebied van duurzaam inkopen, energiebesparing, efficiënter waterverbruik en het terugdringen van voedselverspilling. Park Zuiderhout heeft

eind 2018 het bronzen keurmerk in het kader van de Green Deal behaald, een certificaat dat in 2019 en 2020 met een jaar is verlengd. De ambitie van Park Zuiderhout is om in 2021 ook het zilveren keurmerk te behalen. Een deel van het plan voor duurzame energievoorziening Park Zuiderhout is inmiddels uitgevoerd. Daarnaast hebben we al verschillende maatregelen genomen in het kader van de Green Deal.

We werken volgens de CO₂-routekaart teneinde onze CO₂-uitstoot te verkleinen. We kopen steeds meer duurzaam in en investeren in een duurzaam gebouwbeheer. Dit betekent dat we op natuurlijke momenten kiezen voor het verduurzamen van onze installaties zoals de verlichting, verwarming en warmwatervoorziening.

3.8 Gebruik van informatie

Reactie op vereisten uit hoofdstuk 8 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (p.36)

- Minimaal één keer per jaar organiseren we een cliënttevredenheidsonderzoek. De informatie is onderdeel van het kwaliteitsverslag en wordt gepubliceerd op onze website.
- In het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid levert Park Zuiderhout jaarlijks de totaalscore aan op basis van de zes vragen van ZorgkaartNederland. Deze score halen we op via het eigen tevredenheidsonderzoek.

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg bepaalt dat aanbieders van verpleeghuiszorg jaarlijks de Net Promotor Score (NPS) moeten aanleveren. Met deze gegevens wordt landelijk vergelijkbare informatie over cliëntenwaardering openbaar beschikbaar.

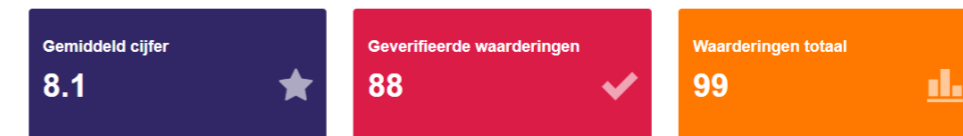
Park Zuiderhout heeft in oktober 2021 een **cliënttevredenheidsonderzoek en een PREM (Patient Reported Experience Measure)-onderzoek** uitgezet. De vragenlijsten zijn in nauwe samenwerking met de cliëntenraad en met ondersteuning van Miles Research ontwikkeld. De verplichte vragen zijn in de onderzoeken verwerkt. De vraag met betrekking tot de Net Promotor Score is geïntegreerd in de vragenlijst voor de cliënten thuiszorg (PREM) en leverde een score van 56,3 op.

De resultaten van deze niet-geanonimiseerde vragenlijsten, zowel op individueel bewonersniveau als op team- en/of organisatieniveau, zijn op deze wijze actueel in beeld en leiden, waar nodig, direct tot het uitzetten van acties.

	Waarderingscijfer
Bewoners en contactpersonen	7,9
Cliënten thuiszorg (PREM)	8,8

Ook wordt de tevredenheid gemeten via ZorgkaartNederland.

Stand per 09-11-2021



Een prettig en veilig werkklimaat voor medewerkers is van essentieel belang voor het leveren van kwalitatief goede ondersteuning en zorg. Daarom zijn in alle teams werkriscoscans uitgevoerd door de medewerkers. Naar aanleiding van deze scans zijn de teams in gesprek met de teammanager en de coach. Het gaat hierbij om de fysieke veiligheid en om zaken als werkdruk en sociale veiligheid.

4. Leren en verbeteren

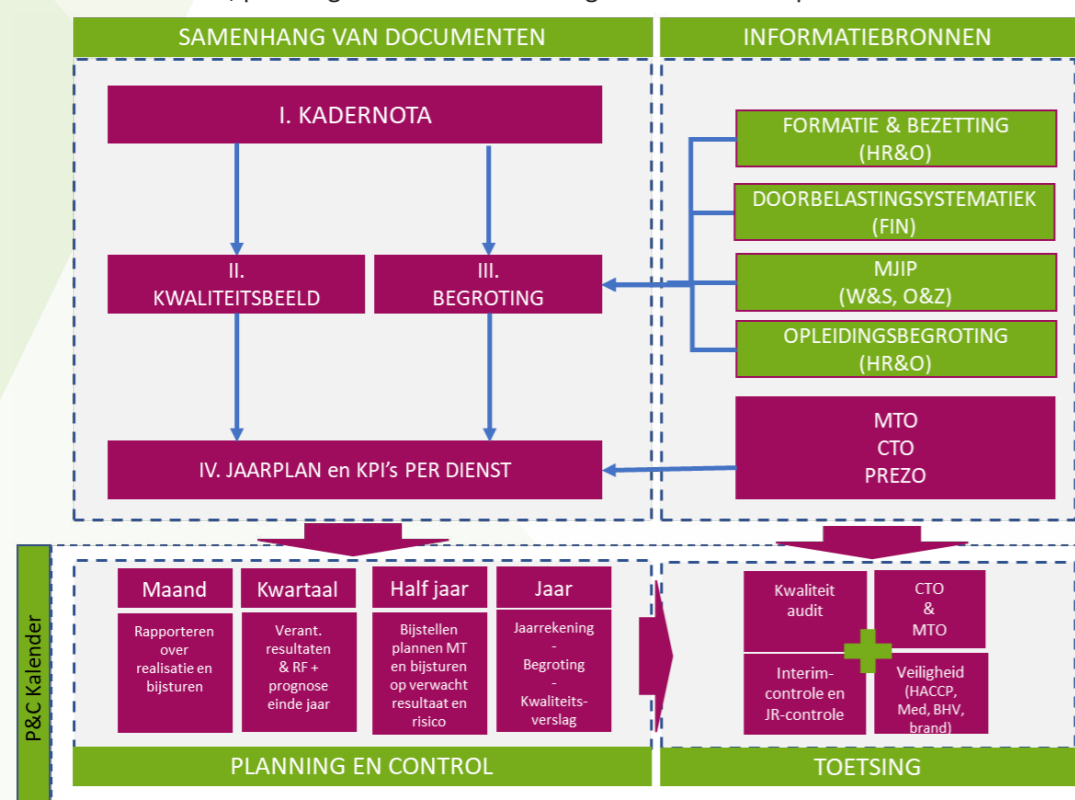
Het **werken vanuit de basis** gebeurt onder bepalende voorwaarde en is bepalend voor alle plannen en acties die we afspreken. Dit betekent dat we werken vanuit de vraag:

Waarom betekent deze actie of dit project dat Park Zuiderhout een

- I. betere werkgever wordt (vieren van het werk)
- II. betere kwaliteit van leven en zorg organiseert (vieren van het leven)
- III. betere woonomgeving faciliteert (kwaliteit leefomgeving)
- IV. betere bedrijfsvoering heeft (toekomstbestendigheid)

en wat draagt het bij aan de dagelijkse praktijk?

We werken met een samenhangmodel waarlangs de verschillende documenten, informatiebronnen, planning en control en toetsing in elkaar overloopt. Zie hieronder



De belangrijkste speerpunten uit de kadernota en dit kwaliteitsbeeld voor de verschillende diensten zijn hieronder uiteengezet. Deze worden per dienst vertaald naar jaarplannen.

4.1 Ondersteuning en Zorg

I. Werken binnen de (financiële) kaders – intramuraal

De dienstenpatronen per afdeling zijn afgestemd op de verwachte zzp-mix en binnen de grenzen van de maximaal in te zetten uren. Bezettingsgraad is optimaal. Financiële overschrijdingen worden binnen de dienst opgevangen / gecompenseerd.

II. Werken binnen de (financiële) kaders – extramuraal

Het financiële tekort is beperkt, er wordt gewerkt binnen een realistische begroting. Daarnaast ontwikkelen we een helder toekomstplan met bedrijfsmatige onderbouwing. Waarin alternatieve productvormen zijn meegenomen, zoals MPT, VPT en Zwv.

III. Werken binnen de (financiële) kaders – Dagbesteding en begeleiding

De dagbesteding werkt binnen het gestelde financiële kader en maakt een helder toekomstplan met bedrijfsmatige onderbouwing, gekoppeld aan de welzijnsambities en Wmo-vereisten.

IV. Levensverhaal van de bewoner/ Positieve Gezondheid,

Het gedachtegoed van Positieve Gezondheid is bekend bij alle medewerkers in de organisatie. Zorgmedewerkers kunnen samen met de bewoners een (spinnenweb)gesprek voeren en de uitkomsten vertalen naar het zorg- en leefplan.

V. Passende ondersteuning en zorg

Inrichting van de afdelingen, inzet van woonondersteuners en activiteitenbegeleiders, passend bij de toezicht-, nabijheid-, zorg-, en ondersteuningsbehoefte van de bewoners.

VI. Veilige zorg, met blijvende aandacht voor:

- Decubituspreventie.
- Preventie acute ziekenhuisopname (ACP).
- Leren van (medicatie)fouten.
- Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking/ Wzd.
- Continentie.
- Voeding.

VII. Vrijheid en Wzd

Medewerkers zijn zich bewust van de visie op vrijheid en handelen binnen de wet en meer vrijheid voor de gesloten afdeling Munnikhof.

VIII. Zorginnovatie

Innovatiekracht van de regio benutten in de organisatie, waaronder invoering van gebruik van Medimo in extramurale zorg.

4.2 Wonen en Services

I. Het proces van **Thuis naar Thuis** in Park Zuiderhout uitwerken en externe contacten en Relatiebeheer uitbouwen. Het doel is om bewoners te begeleiden en ervoor te zorgen dat zij zich zo snel en goed mogelijk thuis voelen in Park Zuiderhout. Dit zal in 2022 een vervolg krijgen waarbij Relatiebeheer, Serviceteam en de gastvrouwen een effectieve en slagvaardige frontoffice en backoffice zullen vormen.

II. We leggen de basis met goede **ict-voorzieningen/infrastructuur**, door middel van een up-to-date draadloos netwerk (Wifi of 4G). Aangezien dit een belangrijke voorwaarde is voor allerlei (toekomstige) toepassingen vraagt dit de hoogste prioriteit. De vervanging van de DECT en het waarborgen van de werking van de zorgoproepsystemen en het op orde brengen van de techniek zijn noodzakelijk.

III. Het **vieren van het leven** kunnen we in 2022 hopelijk meer in gezamenlijkheid doen dan we in de periode met corona gewend waren. Dit vraagt om een heroriëntatie op het samenwerken tussen de verschillende diensten, Zuiderhout Buiten, de agogen, de geestelijk verzorgers en de Dagbesteding.

IV. Beleving eten en drinken. Speciale aandacht zal in 2022 ook uitgaan naar de beleving van eten en drinken. We denken hierbij onder andere aan: kookactiviteiten met bewoners, een nauwe samenwerking met de diëtiste voor advies voor het Gastronomisch team en de bewoner en proeverijen tijdens dagactiviteiten.

V. Het behalen van de **duurzaamheidsdoelstellingen**. Een deel van het plan voor duurzame energievoorziening Park Zuiderhout is uitgevoerd in het kader van de **Green Deal**. We werken volgens de CO₂-routekaart ten einde onze CO₂-uitstoot te verkleinen. We kopen steeds meer duurzaam in en investeren in een duurzaam gebouwbeheer. Dit betekent dat we op natuurlijke en andere momenten kiezen voor het verduurzamen van onze installaties, zoals de verlichting, verwarming en warmwatervoorziening.

VI. Vastgoedbeleid en onderhoud. Per gebouwdeel hebben we voor de komende jaren de maatregelen beschreven voor de noodzakelijke aanpassingen en het onderhoud van de gebouwen, zodat de kwaliteit en waarde van het vastgoed op peil blijven. Het Missiehuis heeft hierbij de speciale aandacht. Het **strategisch vastgoedbeleid** wordt herzien en vastgesteld.

VII. Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) is voor elk team onderdeel van het jaarplan. Elk team heeft de werkriscoscan ingevuld. Daarnaast voeren we in 2022 de beleidsscan uit. Ook actualiseren we de diverse beleidsstukken in samenhang met de RI&E én de gebouwscan. Nadat de RI&E volledig is geactualiseerd wordt deze officieel getoetst door een externe partij.

VIII. Werken binnen de (financiële) kaders

4.3 HR en Organisatieontwikkeling

Het jaar 2022 staat in het teken van terug naar de basis, focus en het verder bouwen aan een integraal, systematisch, actueel en proactief HR-beleid.

I. Dat betekent dat we in 2022 een missie en visie op HR en Organisatieontwikkeling bij Park Zuiderhout hebben uitgewerkt. Daarin staat natuurlijk **het vieren van het werk** centraal, net als onze vier kernwaarden **Vertrouwen, Verbinding, Verantwoordelijkheid en Veerkracht**.

II. Dit is het startpunt voor het **HR-beleid** dat voor de diverse onderdelen **geactualiseerd** wordt. HR en Organisatieontwikkeling bestaat in de kern uit de volgende pijlers:

- Allround HR-advies (incl. recruitment) en organisatieontwikkeling.
- Capaciteit en roosteren.
- Studieplaats (incl. coaches).
- Salaris en administratie.

III. De **werkprocessen worden verder gedigitaliseerd en stuurinformatie**, waaronder HR ken- en stuurgetallen worden ontwikkeld. Dit is van belang voor een effectieve en efficiënte bedrijfsvoering

IV. De ontwikkeling in integraal management en krachtige teams wordt vanuit de kernwaarden **verder vormgegeven**, waarbij er ruimte blijft voor verschillen in groei en fases van teamontwikkeling en een **pragmatische aanpak**, gericht op wat teams daarin nodig hebben. Aandacht voor ieders verantwoordelijkheden en bevoegdheden en de onderlinge afstemming en samenwerking is daarin nodig.

V. Roosteren heeft in 2022 tot doel om **regelmaat, voorspelbaarheid en duidelijkheid** te creëren in het rooster voor medewerkers.

VI. De **arbeidsmarkt** blijft een strategisch thema. Ook in 2022 staat Park Zuiderhout voor de uitdaging om deze onderscheidend en concurrerend te (blijven) benaderen. Vanuit dat oogpunt is de **doorontwikkeling van Studieplaats** en het **uitbreiden van opleidingsplaatsen** van essentieel belang.

VII. Balans in je werk richt zich in 2022 op het verder beheersen en terugdringen van verzuim door arbeidsongeschiktheid. De-medicalisering van arbeidsongeschiktheid en re-integratie

waarbij het belasting-/belastbaarheidsmodel het uitgangspunt is en de eerste stappen worden gezet naar het eigen regiemodel. Onze doelstelling is om een ziekteverzuimpercentage onder de 7% en een ziekteverzuimfrequentie onder de 1,0 te realiseren.

4.4 Financiën en Administratie

I. Hoofddoel: efficiënter werken (waaronder het uitbannen van handmatige administratieve handelingen) om meer tijd en aandacht beschikbaar te hebben voor de doorontwikkeling van inhoudelijk belangrijke waardetoevoegende taken, zoals het genereren en presenteren van stuurinformatie.

II. Bij verdere professionalisering van de bedrijfsvoering raken financiële onderwerpen en ict/digitaliseren steeds verder verweven. Dat geldt zeker voor de volgende hoofdonderwerpen waaraan (door)gewerkt zal worden: administratieve processen (verder) digitaliseren (op alle terreinen van financiële administratie, cliëntenadministratie, salarisadministratie tot dossiervorming bij HR&O, F&A, CRM).

III. Genereren en presenteren van stuurinformatie (uit verschillende bronnen, op specifieke en toegankelijke wijze voor verschillende betrokkenen).

IV. De betrokkenen bij de planning en control cyclus prognosticeren en leggen verantwoording af in het afgesproken ritme (maand, kwartaal, jaar) over de onderdelen van de cyclus (m.b.t. financiën, waaronder de afgesproken normen/kengetallen, jaarplannen en benoemde risico's), waarbij een strakke opvolging van gemaakte afspraken geldt.

V. Opstellen van een meerjarenfinancieringsverwachting (o.a. gekoppeld aan het strategisch vastgoedplan) en hieraan al uitvoering geven voor het deel dat voor 2022 wordt verwacht.

VI. Er staat een betrokken en deskundig team dat als zodanig door de collega's en interne organisatie wordt gekend en herkend.

VII. Sturen op normen m.b.t. de bedrijfsvoering conform tabel hiernaast.

4.5 Kwaliteit en Veiligheid

I. Opvolging onderzoeken en audits

A. PREZO audit, in het laatste kwartaal van 2021 is de PREZO audit uitgevoerd.

De aandachtspunten uit deze audit krijgen opvolging in 2022 in de jaarplannen.

B. Opvolging CTO, in het laatste kwartaal van 2021 is de CTO opnieuw uitgevoerd. De aandachtspunten uit de CTO krijgen opvolging in 2022 in de jaarplannen.

C. Opvolging MTO, in het laatste kwartaal van 2021 is de MTO opnieuw uitgevoerd. De aandachtspunten uit de MTO krijgen opvolging in 2022 in de jaarplannen.

II. Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg

Implementeren van **KIK-V** (Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg), een landelijk programma met als doel het stroomlijnen van de uitwisseling van kwaliteitsinformatie over de verpleeghuiszorg. De partijen willen de informatie-uitwisseling efficiënter en effectiever inrichten.

III. Veiligheid

- BHV en preventie optimaliseren.
- NEN-normen (3140, 7510, 7512, 7513) controles.
- Brandwijzer invoeren.
- Arbeidstijdenwet: check uitvoeren.
- HACCP-constatering opvolgen.
- AVG: gegevensbescherming vaststellen

IV. VVAR-samenwerking verstevigen

Binnen Park Zuiderhout werkt de VVAR met diverse stakeholders samen, zoals de afdeling HR & Organisatieontwikkeling en het stafbureau. De samenwerking tussen de verschillende disciplines gaan we versterken en we verduidelijken de rol en verantwoordelijkheden van de VVAR.

V. Samenwerking in Zorglinck

ZorgLinck is een samenwerkingsverband van drie compacte zorgorganisaties in de regio met als doelstelling de zelfstandigheid te behouden en krachten te bundelen op inhoudelijke thema's zoals kwaliteitszorg, opleiden en inkoop. In 2022 krijgt de samenwerking in ZorgLinck en de samenwerking met Raffy-Leystroom extra aandacht met als doel de regionale samenwerking verder te verstevigen. Hierbij betrekken we ook st Elisabeth te Roosendaal.

4.6 Organisatorische impact

1. Roosteren

In 2021 is het roosterteam ondergebracht bij de dienst HR&O. 2022 staat in het teken van het inbedden van het roosterteam in de structuur van HR&O. Ook zullen we de samenwerkingsprocessen tussen de verschillende spelers in het roosterproces beter verbinden om zodoende de basis te verbeteren.

2. Ict

In 2022 wordt de ict-dienstverlening verder vormgeven naar enerzijds de Servicedesk ICT /applicatiebeheer en anderzijds de ict-infrastructuur. Ict-dienstverlening bestaat uit applicatiebeheer, servicedesk en de behandeling van allerhande ict-gerelateerde vragen. Dit dient binnen Park Zuiderhout beter te worden gestructureerd, zodat er voldoende tijd is om incidenten en structurele problemen adequaat aan te pakken.

De ict is ook in belangrijke mate afhankelijk van de infrastructuur en nauw verweven met allerhande techniek en bouwtechnische zaken. Binnen Park Zuiderhout valt dit onder de W&S dienstverlening omdat dit veelal gaat om aanpassingen in kabels etc. in de fysieke ruimte.

3. Welzijn

De samenwerking tussen de verschillende onderdelen die zich met welzijn bezighouden gaan we in 2022 versterken door bepaalde kennis en expertise beter samen te laten werken zoals woonondersteuning, Zuiderhout Buiten, Dagbesteding, de agogen en Geestelijke Verzorging.

4. Samenwerking servicebureau en gastvrouwen

Beide rollen zijn een belangrijk uithangbord voor de organisatie en vaak het eerste contactpunt en kennismaking. Door de samenwerking te verstevigen kunnen we de continuïteit in dienstverlening beter borgen en zijn de toegankelijkheid en uitstraling van park Zuiderhout beter op elkaar af te stemmen.

5. Flexibilisering van inzet van zorgpersoneel

De flexibilisering van inzet van zorgpersoneel over afdelingen heen maakt dat we de expertise van het personeel beter kunnen inzetten. Zodat verzorgende en verpleegkundige inzet gekoppeld is aan de zorgvraag en de inzet van helpende en woonondersteuning aan de dagelijkse begeleiding (met zorg op afroep).

6. Topstructuur

In 2022 wordt ook de topstructuur van de organisatie herzien. Met de komst van de nieuwe bestuurder wordt opnieuw bekeken wat de beste manier is om Park Zuiderhout aan te sturen en te structureren.

Bijlagen

- Bijlage I: Specificatie van de zorgprofielmix per team
- Bijlage II: Personeelssamenstelling naar doelgroep
- Bijlage III: Lerend netwerk ZorgLinck
- Bijlage IV: Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad Park Zuiderhout
- Bijlage V: Afkortingen en toelichtingen

Bijlage I: Specificatie van de zorgprofielmix per team

Peildatum 1 juli 2021

Team 0	Zorgprofiel	Aantal
	Verblijfscomponent niet-geïndiceerde partner	4
	VPT 5VV (excl.BH incl. DB)	1
	ZZP 4VV (excl.BH incl. DB)	6
	ZZP 5LG (incl.BH excl. DB)	1
	ZZP 5VV (excl.BH incl. DB)	5
	ZZP 5VV (incl.BH incl. DB)	3
	ZZP 6LG (incl.BH excl. DB)	1
	ZZP 6VV (excl.BH incl. DB)	4
	ZZP 6VV (incl.BH incl. DB)	4
Totaal		29
Team 1	Zorgprofiel	Aantal
	Verblijfscomponent niet-geïndiceerde partner	2
	ZZP 4VV (excl.BH incl. DB)	8
	ZZP 4VV (incl.BH incl. DB)	1
	ZZP 5VV (excl.BH incl. DB)	5
	ZZP 5VV (incl.BH incl. DB)	7
	ZZP 6VV (excl.BH incl. DB)	4
	ZZP 6VV (incl.BH incl. DB)	3
Totaal		30
Team 2	Zorgprofiel	Aantal
	Verblijfscomponent niet-geïndiceerde partner	3
	ZZP 4VV (excl.BH incl. DB)	7
	ZZP 4VV (incl.BH incl. DB)	2
	ZZP 5LG (incl.BH excl.DB)	
	ZZP 5VV (excl.BH incl.DB)	4
	ZZP 5VV (incl.BH incl. DB)	5
	ZZP 6VV (excl.BH incl. DB)	4
	ZZP 6VV (incl.BH incl. DB)	6
	ZZP 7VV (incl.BH incl. DB)	2
	ZZP 8VV (incl.BH incl. DB)	2
Totaal		35

Zorgteam3-4	Zorgprofiel	Aantal
	ZZP 4VV (excl.BH incl. DB)	3
	ZZP 5VV (incl.BH incl. DB)	17
	ZZP 6VV (excl.BH incl. DB)	2
	ZZP 6VV (incl.BH incl. DB)	1
	ZZP 7VV (incl.BH incl. DB)	2
Totaal		25
Woongroepen	Zorgprofiel	Aantal
	ZZP 5VV (incl.BH incl. DB)	-
Totaal		-
Zorgteam Munnikhof	Zorgprofiel	Aantal
	ZZP 5VV (incl.BH incl. DB)	19
	ZZP 7VV (incl.BH incl. DB)	3
Totaal		22
De Haenen	Zorgprofiel	Aantal
	Verblijfscomponent niet-geïndiceerde	2
	VPT 5VV (excl.BH incl. DB)	
	VPT 6VV (excl.BH incl. DB)	1
	ZZP 4LG (excl.BH excl. DB)	1
	ZZP 4VV (excl.BH incl. DB)	
	ZZP 6VV (excl.BH incl. DB)	1
Totaal		5
61 extramurale cliënten		
1 juli 2021: 83 Zvw en daarnaast nog MPT (zie bovenin)		

Bijlage II: Personeelssamenstelling naar doelgroep

Peildatum 1 juli 2021

	ZTO-4 en MH		ZT de Haenen		Dagbesteding	W&S	F&A	Management	Staf en geestelijke zorg
	leerling	gedipl.	leerling	gedipl.					
(para)medisch									
psychosociaal		3,43			2,67				1,24
verpleegkundig	7,75	12,71		2,21					
verzorg 1-3	7,17	46,50	0,89	8,26					
facilitair		3,22				37,99			
administratief						1,33	4,61		
management		1,00				2,67		4,06	10,15

In-, uit- en doorstroom van personeel in de periode juli 2020 tot en met juni 2021

Instroom	37,85
Uitstroom	46,52
Doorstroom	3,69

Bijlage III: Lerend netwerk ZorgLinck

Park Zuiderhout te Teteringen, Woonzorgcentrum Raffy-Leystroom te Breda participeren in ZorgLinck. ZorgLinck is een samenwerkingsverband van deze compacte zorgorganisaties in de regio met als doelstelling de zelfstandigheid te behouden en krachten te bundelen op inhoudelijke thema's zoals kwaliteitszorg, opleiden en inkoop.

Uitgangspunten in deze samenwerking zijn:

- Bewust kiezen voor zelfstandigheid en dus behouden van de eigen juridische rechtspersoon en identiteit.
- Een herkenbare identiteit vormen voor cliënten, bewoners, familieleden, vrijwilligers en de lokale gemeenschap.
- Door wendbaarheid in het aanbod en direct contact tussen vrager en aanbieder kwalitatief meerwaarde bieden aan cliënten, familieleden en wijkbewoners.
- Een aantrekkelijk werkgever zijn voor medewerkers door korte lijnen en de betrokkenheid op elkaar in alle lagen van de organisatie.
- Dat de ontwikkelingen in de zorg voor en ondersteuning van kwetsbare burgers vragen om doelmatige en efficiënte inzet van middelen.
- In onderlinge samenwerking en met behoud van de gekozen schaal meerwaarde creëren met betrekking tot de expertise voor en de organisatie van verantwoorde ondersteuning en zorg.

Werkwijze:

- Jaarlijks stellen de bestuurders een lijst op van beleidsthema's en onderwerpen waarop zij samenwerking onderzoeken en realiseren.
- Aan de beleidsthema's zijn werkgroepen gekoppeld die overleggen, onderwerpen uitwerken en aan de stuurgroep adviezen, dan wel concrete samenwerkingsvoorstellen uitbrengen.
- Bij de samenstelling van werkgroepen en uitvoering van onderwerpen streven de organisaties ernaar om elkaars expertise zo goed mogelijk te benutten.
- De uitvoering van onderwerpen ligt bij een of meerdere van de partners of wordt uitbesteed. Er wordt niet gestreefd naar het opbouwen van een eigen organisatie.
- De stand van zaken van iedere werkgroep wordt minimaal eenmaal per kwartaal in de stuurgroep gepresenteerd en besproken.
- Ieder van de partners kan, naast de gestelde thema's en onderwerpen, aanvullende voorstellen doen voor samenwerking. Uitgangspunt is dat deze voorstellen niet in strijd zijn met de mededingingswet.

Binnen ZorgLinck is de basis gelegd voor de ontwikkeling van een lerend netwerk zoals bedoeld in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De volgende elementen zijn hierin vormgegeven en/of verankerd:

- I Structurele netwerkbijeenkomsten
 Netwerkbijeenkomsten met als doelstelling kennisuitwisseling, ervaringen delen en nieuwe initiatieven ontplooiën. De bijeenkomsten vinden wisselend op de locaties van de partners plaats.
- Bestuurders (maandelijks)
 - Managers Zorg (kwartaaloverleg)
 - Managers Financiën (kwartaaloverleg)
 - Managers Wonen en Services (kwartaaloverleg)
 - Kwaliteitsfunctionarissen (twee keer per jaar en jaarlijks een gezamenlijke audit)
 - Opleidingsfunctionarissen (tweemaandelijks overleg)
 - P&O-functionarissen (kwartaaloverleg)
 - De verpleegkundig specialisten starten met een overleg (kwartaaloverleg).
- II Opleiden
 Uitwisseling van kennis en gezamenlijke deskundigheidsontwikkeling (kenniscarrouzels) en opleiden (o.a. middels e-learning).
 Drie tot zesmaal per jaar worden de ZorgLinckkennisdagen georganiseerd toegankelijk voor alle medewerkers. De kennisdagen zijn thematisch opgezet (bijvoorbeeld palliatieve zorg, dementiezorg).
- III Medezeggenschapsorganen: ondernemingsraden en cliëntenraden
 De ondernemingsraden zijn gestart met de ontwikkeling van een vaste structuur waarin kennisdeling centraal staat.

De structuur voor continu leren en verbeteren binnen dit lerend netwerk is verder uitgediept en geïmplementeerd met de volgende elementen:

- Intervisie binnen de netwerkbijeenkomsten
- Kritisch beoordelen van elkaars kwaliteitsbeelden en kwaliteitsverslagen
- Kennis delen en uitwisselen van medewerkers uit het primaire proces (zowel ondersteuning en zorg als wonen en welzijn).
- Kennis delen en uitwisselen van verpleegkundig specialisten en kwaliteitsverpleegkundigen.

Park Zuiderhout en Raffy-Leystroom onderzoeken de mogelijkheden tot verdere samenwerking, zonder intentie tot fusie. Met het oog op de voorgenomen fusie van Ruitersbos en Thebe per 1 januari 2022 kijken Park Zuiderhout en Raffy-Leystroom uit naar een andere partner voor het vormgeven van het lerend netwerk.

Bijlage IV: Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad Park Zuiderhout

VVAR staat voor Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad, een adviesorgaan van verpleegkundigen en verzorgenden voor de raad van bestuur (directeur-bestuurder) van Park Zuiderhout. De VVAR adviseert vanuit beroepsinhoudelijke optiek om de kwaliteit van de zorg te waarborgen en te verbeteren.

De VVAR kan bijdragen aan:

- verbetering van de kwaliteit van zorg voor bewoners en cliënten,
- een beleid dat beter aansluit bij de professionele beroepsuitoefening,
- een grotere betrokkenheid van de zorgprofessionals bij de koers van de organisatie,
- verbreding van het draagvlak voor nieuw beleid,
- een kwaliteitsimpuls door het optimaal benutten van verpleegkundige en verzorgende kennis en kunde in de organisatie.

Een kerntaak van de VVAR is adviseren. Adviseren kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld in een adviesgesprek of in een notitie. Ook onderwerpen kunnen heel divers zijn, zoals operationele thema's en thema's met betrekking tot het zorgbeleid. De VVAR kan themagericht (ad hoc-advies, korte termijn) of procesgericht (adviesprogramma, lange termijn) adviseren. Ten slotte is het karakter van de advisering afhankelijk van het ontwikkelingsstadium van de VVAR en de context of situatie waarin de VVAR zich bevindt.

De VVAR kan gevraagd en ongevraagd adviseren. In de praktijk blijkt dat gevraagd adviseren het meeste resultaat oplevert. De VVAR kan ook zelf signalen oppikken van de werkvloer of uit het landelijk werkveld en deze onder de aandacht brengen van de raad van bestuur en daar eventueel een advies over schrijven. VVAR's organiseren vaak binnen hun organisatie symposia of de Dag van de Medewerker om op deze manier de professionaliteit, kennis, bewustwording en eenheid onder verzorgenden en verpleegkundigen te vergroten. De bevoegdheden van de VVAR zijn niet -zoals die van de ondernemingsraad- in de wet vastgelegd.

Stakeholders VVAR

Binnen Park Zuiderhout werkt de VVAR met diverse stakeholders samen zoals de afdeling HR & Organisatieontwikkeling en het stafbureau. Ook zijn er de disciplines waarmee nauw wordt samengewerkt in ondersteuning en zorg van bewoners, zoals medici en paramedici en disciplines die faciliterend of besluitvormend zijn, zoals de raad van bestuur en het managementteam. Als laatste zijn er de andere adviesorganen, zoals de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

Invloed

Op verschillende manieren is er invloed op het zorgbeleid. Bijvoorbeeld door de raad van bestuur of andere stakeholders zoals managementteam en de afdeling HR & Organisatieontwikkeling te adviseren en door betrokkenheid van de VVAR bij de beleidscyclus.

Tot slot

De VVAR bestaat uit zes verzorgenden en verpleegkundigen, bij voorkeur één lid uit elk team, en de manager Ondersteuning en Zorg.

- De kwaliteitsfunctionaris ondersteunt de VVAR.
- Werving en eventueel selectie vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de manager Ondersteuning en Zorg en teammanagers.
- De VVAR vergadert gemiddeld één keer per zes weken. Ureninzet wordt gezien als werktijd.
- Eén keer per kwartaal sluit de raad van bestuur aan bij het overleg.

Het is mogelijk om ondersteuning te krijgen via een VVAR-adviseur van V&VN voor:

- informatieverstrekking (artikelen, reglementen, beleidsdocumenten),
- ondersteuning bij het oprichten en professionaliseren van een VVAR,
- medewerking aan VVAR-activiteiten en
- scholings- en trainingsactiviteiten (via gespecialiseerde aanbieders).

Bijlage V: Afkortingen en toelichtingen

Bbl	beroepsbegeleidende leerweg
Bol	beroepsopleidende leerweg
CCE	Centrum voor Consultatie en Expertise
ECD	elektronisch cliëntdossier
EVV	eerstverantwoordelijk verzorgende
GVP	geriatisch verpleegkundige
GWI	Gewoon Wonen voor Iedereen
LG MB	somatische verzorging en behandeling
MDO	multidisciplinair overleg
MIC	meldingen incidenten cliënten
Mmz	medewerker maatschappelijke zorg
NPS	Net Promotor Score, meet klanttevredenheid op basis van slechts één vraag: de aanbevelingsvraag
NVTZ	Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg
NVZD	Nederlandse Vereniging van Ziekenhuisdirecteuren
OMAHA	classificatiesysteem om de geleverde zorg te documenteren
ONS Nedap	softwarepakket ter ondersteuning van zorgprocessen
PRISMA	Prevention and Recovery Information System for Monitoring and Analysis
PREM	Patient Reported Experience Measure
PREZO	Prestaties in de Zorg
Pythia	digitaal risico- en verbetermanagementsysteem
STiB	Steunpunt informele zorg Breda
TriasWeb	digitaal Incident- en verbetermanagementsysteem
VPT	Volledig Pakket Thuis
VVAR	Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad
VV MB	verzorging en verpleging met behandeling
VVT	Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
VV ZB	verzorging en verpleging zonder behandeling
Wet BIG	Wet op de Beroepen in de Gezondheidszorg
Wlz	Wet langdurige zorg
Wzd	Wet zorg en dwang
Zvw	Zorgverzekeringswet
YSIS	softwarepakket ter ondersteuning van behandeling
ZZP-er	zelfstandige zonder personeel

Horizontal dotted lines for text entry.





Park Zuiderhout

Arnold Janssenlaan 46, 4847 DK Teteringen

T (076) 578 40 00

E serviceteam@parkzuiderhout.nl

www.parkzuiderhout.nl

IBAN: NL67 ABNA 0837 8769 15

BIC: ABNANL2A

KvK: 20115882