

HORIZON ZORGCENTRUM



23-5-2023

Kwaliteitsverslag 2022



Inhoudsopgave

VOORWOORD.....	2
1 – PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING.....	3
2 – WONEN MET WELZIJN	5
3 – VEILIGE ZORG	10
4 – PERSONEELSSAMENSTELLING	14
5 – LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT	17
6 – ERVARINGEN MET ONZE ZORG – CLIËNTOORDELEN	20
7 – LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	26
8 – MEDEZEGGENSCHAP EN ADVIES	29
9 – FINANCIËLE RESULTATEN	31
10 – RISICOMANAGEMENT	33
11 – ZORGTECHNOLOGIE EN ICT	34
12 – FACILITAIRE ZAKEN	35
13 – GEBRUIK VAN INFORMATIE	37
14 – TOT SLOT.....	38

Voorwoord

Hieronder volgt het jaarverslag 2022 van de organisaties Protestants Christelijke Stichting voor wonen en zorg "Horizon Zorgcentrum" en de Protestants Christelijke Stichting voor Woningen voor Ouderen, hierna te noemen Horizon Zorgcentrum.

Met dit jaarverslag leggen wij verantwoording af over 2022 op basis van de Wet Toelating Zorgaanbieders (WTZa), de richtlijnen voor de jaarverantwoording vanuit de Zorgbrede Governance Code 2022 en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

De andere onderdelen van de jaarverantwoording en uitgebreide kwantitatieve gegevens staan in DigiMV, te vinden op www.jaarverslagenzorg.nl.

Het managementteam bestaande uit de bestuurder, manager zorg, teamleider wijk, twee teamleiders zorg, controller en adviseur zorg- en kwaliteitsbeleid hebben het Kwaliteitsjaarverslag 2022 vastgesteld. Het Kwaliteitsjaarverslag 2022 is in de vergadering van 9 mei 2023 van de Raad van Toezicht vastgesteld. Algemene informatie over Horizon Zorgcentrum, waaronder de structuur van de organisatie en het zorg- en ondersteuningsaanbod kunt u vinden op de website van Horizon Zorgcentrum, <https://horizonzorgcentrum.nl>.

Tot slot merken we op dat Horizon Zorgcentrum, ondanks alle wijzigingen de eigen signatuur blijft behouden en dat altijd als uitgangpunt blijft nemen. Dit betekent dat wij het Woord van God als inspiratiebron en leidraad zien voor alles wat wij binnen Horizon Zorgcentrum doen. Deze signatuur wordt zeer gewaardeerd in de directe omgeving.

Horizon Zorgcentrum is een standalone verzorgingshuis en dat is ook voor de toekomst de bedoeling. Wel zijn er initiatieven om meer samen te werken met zorginstellingen, zorg- en welzijnsinstellingen en gemeenten in de regio. Zo zijn er steeds meer samenwerkingen met collega organisaties in de regio Noord-Holland-Noord.

Namens het management wil ik alle medewerkers, vrijwilligers, ondernemingsraad, familieraad (cliëntenraad), verpleegkundigen verzorgenden adviesraad (VVAR), raad van toezicht en alle andere betrokkenen heel hartelijk bedanken voor hun inzet het afgelopen jaar. Met elkaar hebben zij ervoor gezorgd dat we terug kunnen kijken of een jaar waarin we "Meer dan het gewone" hebben kunnen realiseren.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Horizon Zorgcentrum is een kleinschalig centrum voor ouderen in Broek op Langedijk met een breed aanbod aan zorg, zoals wonen met zorg, thuiszorg, huishoudelijke ondersteuning (WMO), dagbesteding, kleinschalig wonen voor bewoners met dementie en kortdurende opnames.

Horizon Zorgcentrum biedt zorg waarin de bewoner/cliënt centraal staat. Onze zorgvisie luidt: *"Wij streven ernaar om onze bewoners en cliënten door het aanbieden van zorg en het verlenen van diensten, in staat te stellen zo lang mogelijk zelfstandig te blijven functioneren en eigen keuzes te laten maken"*. Wij verlenen zorg met hart en ziel vanuit onze christelijke levensovertuiging. Iedereen is welkom, van welke gezindte ook.

Het zorgcentrum telt 39 appartementen en 2 kamers voor eerstelijns verblijf. Daarnaast exploiteert Horizon Zorgcentrum 18 zorgappartementen "Dars" en "Lient" van de Protestants Christelijke Stichting voor Woningen voor Ouderen aan de Voorburggracht met als huisnummers Boeier 40 tot en met 74.

Voor mensen met dementie heeft Horizon Zorgcentrum drie kleinschalige afdelingen (Asschop, Dorpsakker en Grootakker) met huiskamers met elk 7 bewoners. In deze huiskamers worden de bewoners onder professionele begeleiding betrokken bij de dagelijkse activiteiten, die ook plaatsvinden in een normaal huishouden. Het is een plek van samenkomen met andere bewoners. Met deze huiskamers en activiteiten willen wij bewoners het gevoel geven dat zij deel uitmaken van een huishouden, zich nuttig voelen en nog belangrijker, minder eenzaam.

Aangezien alle medewerkers in teams werken, die verbonden zijn aan een vaste groep bewoners, is er veel herkenbaarheid voor bewoners en cliënten. Er is daardoor een grote mate van kennis over de individuele zorgbehoeften. Iedereen is uniek en we gaan in gesprek met de bewoner of cliënt waar deze echt behoefte aan heeft. Dat doen we onder andere door met aandacht te luisteren naar het levensverhaal. Zo kunnen we onze manier van werken zoveel mogelijk laten aansluiten bij de behoefte van de bewoner of cliënt. Dit levensverhaal leggen we vast in het levensboek.

Vragen als 'Wie ben ik geweest en wie ben ik nu?' of 'Hoe sta ik in het leven?' zijn grote zingeving- en levensvraagstukken. Ze zijn aan de orde van de dag, soms duidelijk uitgesproken en soms impliciet. Wij vinden het belangrijk om aandacht te besteden aan deze zingevingvraagstukken. Dit kan vanuit een religieus oogpunt, maar dat hoeft niet. Dit soort vraagstukken heeft een goed en veilig gesprek nodig. In 2022 heeft de geestelijke verzorger veel kunnen betekenen voor zowel de bewoners als de medewerkers. De geestelijke verzorger is in 2022 gestart met "Doodgewoon bespreekbaar" waarin zij samen met de bewoner of cliënt spreekt over hoe men de laatste fase van het leven wil invullen. In 2022 heeft een groep bewoners samengewerkt aan het maken van twee baarkleden. Deze baarkleden worden gebruikt bij de uitgeleide van een bewoner na overlijden. Deze baarkleden vormen een rituele afsluiting van een periode van wonen in Horizon Zorgcentrum.



Baarkleden, gemaakt door bewoners

Op de afdelingen Asschop, Dorpsakker en Grootakker zijn welzijnsmedewerkers werkzaam. Deze medewerkers zijn elke dag aanwezig voor de persoonsgerichte zorg van de bewoner. Ze gaan onder andere lekker naar buiten voor een wandeling, doen samen een spelletje of zijn bezig met een hobby van een bewoner. Er is voor gezorgd dat de huishoudelijke medewerker meer tijd heeft om zo de bewoner extra aandacht te geven door het maken van een praatje of samen drinken van een kopje koffie.

2. Wonen met welzijn

Met veel plezier en enthousiasme organiseren de activiteitenbegeleiders, zo uniek als de bewoners zijn, verschillende activiteiten met oog voor iedere individuele bewoner. Elke dag zijn de gastvrouwen aanwezig in het restaurant voor het ontbijt, de middagmaaltijd, avondmaaltijd of een gezellig borreluurtje. Op de huiskamers koken medewerkers elke dag vers voor de bewoners. De bewoners die in het restaurant hun maaltijd gebruiken krijgen dagverse maaltijden van een externe partij. In de toekomst willen we ernaartoe dat voor alle bewoners dagvers wordt gekookt op de huiskamers.

In 2022 hebben we extra aandacht besteed aan ongezellige delen van het hoofdgebouw. Verschillende ruimtes hebben we bekeken en zijn qua inrichting aangepast. Daarbij hebben we gelet op de mogelijkheid om even met elkaar te kunnen zitten.



Zithoekje op de Grootakker, kleinschalig wonen

Bewegen

Hometrainers. In 2022 hebben we een aantal hometrainers aangeschaft om bewoners de mogelijkheid te bieden meer te bewegen. De hometrainers zijn vlak bij de huiskamers geplaatst, zodat ze makkelijk te bereiken zijn. "Zien bewegen doet bewegen" gaat hierbij op.

Bewegingsactiviteit in de huiskamers. Eén keer per week is er een gezamenlijke bewegingsactiviteit in de huiskamers onder leiding van de welzijnsmedewerker. Familie en naasten zijn altijd welkom deel te nemen of te helpen bij een activiteit.

Recreatie voor en door cliënten

In 2022, het jaar na Corona, hebben we veel activiteiten in Horizon Zorgcentrum kunnen organiseren. Medio april ging de Bijbelgroep weer van start waarin bewoners samen zingen en gesprekken met elkaar hebben over religieuze onderwerpen en levensthema's.

Na onze zelf georganiseerde wandelvierdaagse voor bewoners ontvingen we het verzoek een wandelclub op te richten. Dat hebben we gedaan tot groot genoegen van onze bewoners. Wekelijks gaan er gemiddeld 8 bewoners met begeleiding met ons mee op pad in Broek op Langedijk.



Uitreiking van de wandelmedaille

Naast de geplande activiteiten hebben we ook incidentele activiteiten georganiseerd zoals een modeshow, verschillende muziekoptredens, de wandelvierdaagse en een zomer barbecue. Structureel staan op de agenda de maandelijkse bingomiddag met mooie te winnen prijzen, verschillende quizen en koersbal. Activiteiten worden over het algemeen goed bezocht door onze bewoners.

In mei was het feest, want Horizon Zorgcentrum vierde haar 65-jarig bestaan! We hebben een feestweek georganiseerd met veel verschillende activiteiten voor de bewoners, vrijwilligers, personeel en de burens.

Start van de feestweek voor het 65-jarig bestaan van Horizon Zorgcentrum in de tent



Horizon Zorgcentrum

8 mei 2022 · 🌐

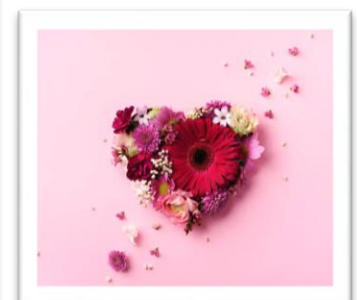
65 jaar [Horizon Zorgcentrum](#) , dit vieren we met een feestweek . Vandaag 8 mei de eerste dag Brunch in de feesttent en in de middag optreden van personeels koortje ,het was erg gezellig .



Net als in 2021 hebben we een campingweek voor onze bewoners georganiseerd en deze keer in de tuin van Horizon Zorgcentrum. Een grote tent werd geplaatst op het gazon met alles erop en eraan om te kunnen kamperen. Het weer was prachtig en we hebben alle activiteiten in de tuin rondom de tent kunnen houden.



Met de ontvangen schenkingen hebben we verschillende extra's kunnen doen, zoals de aanschaf van een nieuwe koersbalmat en een High Tea (in samenwerking met NLdoet). Op burendag hebben we onze burens uitgenodigd voor de koffie en hen een workshop bloemschikken aangeboden. In augustus is de nieuwe duofiets gearriveerd. Met hulp van personeel, vrijwilligers en familieleden is de fiets veel te zien in de omgeving van Broek op Langedijk.



High Tea met de bewoners

Nieuwbouw

Horizon Zorgcentrum is gericht op het realiseren van de juiste zorg op de juiste plek. De ideeën voor de nieuwbouw van een integraal kind- en ouderencentrum (IKOC) met de school Allente Onderwijs en de kinderdagopvang Allente Opvang zijn afgelopen jaar verder vormgegeven. In 2022 is het gezamenlijk (technisch) programma van eisen opgesteld, zijn de aanbestedingen van architect, constructeur en projectmanagement gedaan en is gestart met het voorlopig ontwerp.

In 2022 zijn veelvuldig gesprekken gevoerd met de bureaus van Horizon Zorgcentrum over het verbouwen van het huidige hoofdgebouw. Met de verbouwing kan een klein aantal appartementen voor mensen met dementie worden toegevoegd, een terras gemaakt op de 1^e verdieping, een grotere ruimte voor de dagbesteding en wordt de huiskamer van de Dorpsakker vergroot.

VPT bij mensen thuis "Uw zorg dichtbij"

Naast het fysiek uitbreiden van woningen is Horizon Zorgcentrum ook gericht op het aanbieden van verpleeghuiszorg bij mensen thuis door het Volledig Pakket Thuis (VPT) of Modulair Pakket Thuis (MPT).

Op 14 juli 2022 hebben we de opening gehad van het project "Uw zorg dichtbij" dat wij samen met Wonen plus Welzijn oppakken. Door deze samenwerking kunnen we een breed palet aan zorg en ondersteuning bieden vanuit beide organisaties aan cliënten die nog thuis wonen. Met "Uw zorg dichtbij" willen wij cliënten die zo lang mogelijk thuis willen blijven wonen hierbij ondersteunen door het inzetten van de informele zorg, vrijwilligers en professionele ondersteuning.

In 2022 maakten 25 cliënten gebruik van deze service. Sommige cliënten hebben alleen ondersteuning vanuit vrijwilligers of Wonen plus Welzijn, andere cliënten maken daarnaast ook gebruik van zorgondersteuning. Van het Zorgkantoor VGZ hebben we een financiële ondersteuning gekregen vanuit het innovatiefonds om dit project te kunnen realiseren. Zowel de cliënten, vrijwilligers en medewerkers van Wonen plus Welzijn en Horizon Zorgcentrum zijn tevreden en blij met deze samenwerking.



INKT

De wijkverpleegkundige is voor 24 uur per week verbonden aan drie huisartsenpraktijken in Broek op Langedijk. Dit samenwerkingsverband heet INKT Ouderenzorg en heeft, onder andere tot doel 75+ers zo lang mogelijk in optimale gezondheid in de eigen omgeving te laten wonen. De nadruk binnen het zorgprogramma van INKT Ouderenzorg ligt op de samenwerking tussen de

huisarts en verpleegkundige ouderenzorg waarbij het vroegtijdig in kaart brengen van de zorgbehoefte van de ouderen, het doen van medicatie-evaluaties (samen met de apotheek), het begeleiden terug naar huis na een ziekenhuisopname en het afleggen van (sociale) visites belangrijke onderdelen zijn.

Vergroten naamsbekendheid van de thuiszorg

Horizon Zorgcentrum heeft haar naamsbekendheid van de Thuiszorg dienstverlening vergroot en heeft daarvoor verschillende activiteiten ondernomen. De verpleegkundige van het thuiszorgteam neemt sinds 2022 deel aan de netwerklunch. Er is actief contact opgenomen met het transferpunt Alkmaar en er is een flyer gemaakt die naar huisartsenpraktijken en wijkcentra gestuurd is. Het wijkteam communiceert actief met ketenpartners dat ze ruimte hebben voor de aanname van nieuwe cliënten, ook cliënten met een complexe zorgvraag. In 2022 hebben we meer cliënten in zorg kunnen nemen. Ons verzorgingsgebied is nog niet vergroot, dat vindt in 2023 plaats.

Vrijwilligerstevredenheidsmeting 2022

In de maand september hebben we onze vrijwilligers geraadpleegd in welke mate zij zich thuis voelen bij Horizon Zorgcentrum en waar zij vinden dat dingen goed gaan en waar het anders kan. De respons op de uitnodiging was hoog. Bijna driekwart van onze vrijwilligers heeft de tijd genomen om hun eigen ervaringen en tevredenheid met ons te delen via de enquête en het cijfer dat wij van onze vrijwilligers krijgen is een **7,9**.

Op het vlak van informatievoorziening zien de respondenten verbeterpunten. Dat kan gaan over de achtergrond van een bewoner of actuele ontwikkelingen in de organisatie. Vrijwilligers zijn tevreden over de begeleiding bij het vrijwilligerswerk en bevelen Horizon Zorgcentrum aan bij vrienden, familie en kennissen als deze op zoek zijn naar vrijwilligerswerk. In 2023 willen we in het bewonersblad Horizontaal een standaard rubriek opnemen over onze vrijwilligers om hen te informeren over de verschillende werkzaamheden. Ook willen we steeds een vrijwilliger in het zonnetje zetten.



3. Veilige zorg

Horizon Zorgcentrum draagt zorg voor een systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van onze zorg.

Meetapparatuur

Naar aanleiding van het doorlopen van het model risicomanagement werd duidelijk dat er geen controle of kallibratie plaatsvond van meetapparatuur als de bloedsuikermeter, thermometer, bloeddrukmeter en saturatiemeter. Sommige meetinstrumenten waren oud of het was niet bekend wat de oorspronkelijke aanschafdatum was. Een meting bij een bewoner of cliënt kan de behandeling bepalen. Dit hebben wij als een groot risico benoemd, omdat een foute meting grote gevolgen kan hebben. Alle meetapparatuur is vervangen door onze leverancier Meneer Kooi. Dit bedrijf monitort de meetinstrumenten en verzorgt tijdig vervanging.

Raizer

In Horizon Zorgcentrum is in 2022 een Raizer in gebruik genomen. Het is een tilhulpmiddel om een bewoner die op de grond ligt door een val op een veilige manier en zonder fysieke belasting van de zorgmedewerker op te tillen. De ergocoaches gaven zorgmedewerkers instructie over het gebruik ervan. Het voordeel van de Raizer is dat deze makkelijk meegenomen kan worden in een rugzak waardoor deze ook inzetbaar is in de Wijk.

Risicosignalering

Voor alle cliënten inventariseren wij voorafgaand aan de zorgplanbespreking of vaker als de situatie van de cliënt dat vereist, het risico op het ontwikkelen van gezondheidsproblemen. Wij inventariseren het risico op huidletsel, ondervoeding, vallen, delier, eenzaamheid, oogletsel, oor letsel, pijn, depressie, incontinentie, medicatiegebruik, psychische problematiek en mondzorg. Op basis van de score treffen we op cliëntniveau preventieve maatregelen die, indien gewenst, multidisciplinair worden bepaald, geëvalueerd en vastgelegd in het zorgleefplan van de cliënt.

Decubituspreventie

Horizon Zorgcentrum heeft een wondconsulent in dienst die met de arts het wondbehandelingsplan opstelt. De wondconsulent brengt elk kwartaal een nieuwsbrief uit waarin onderwerpen opgenomen zijn die bedoeld zijn om de kennis te vergroten onder medewerkers over huidzorg, decubituspreventie en wondzorg aan cliënten.

In 2022 hebben wij gerealiseerd:

- Elke cliënt in Horizon Zorgcentrum ligt op een traagschuim matras. (Druk verlagend vermogen t/m decubitus categorie II.);
- Inzet van antidecubitusmatras bij decubitus cat. III of hoger in combinatie met wisselgigging;
- Inzet van hulpmiddelen als hielkussen, Rebacare verbandschoen of Multi podos spalk bij hieldecubitus categorie II of hoger;
- In het ECD kan een risico op decubitus beschreven worden door middel van een Mikzo. Wanneer er sprake is van achteruitgang wordt in overleg met de cliënt en de (huis-)arts vervolgstappen ondernomen met betrekking op voeding optimalisatie en het bevorderen van de bewegingsmogelijkheid, hierbij wordt wanneer nodig de diëtist, fysio- en ergotherapeut betrokken.

Kwantitatieve uitkomst: in 2022 was er bij 1 cliënt gedurende 2 maanden sprake van decubitus aan de hiel categorie III.

Uitvoering van de Wet Zorg en Dwang (WZD)

Verschillende teams binnen Horizon Zorgcentrum zijn gestart met de WZD wijzer van Vilans. De verschillende modules staan stil bij de dagelijkse praktijk van de uitvoering van de WZD en neemt medewerkers mee in het herkennen van situaties of aan het gehoor geven aan een 'niet pluis' gevoel. Eén van de teams heeft ervaringen gedeeld en geeft aan nu eerder een vraag met elkaar te bespreken en gezamenlijk na te denken over alternatieven. Het team betreft de familie zoveel mogelijk bij deze activiteiten.

De WZD-functionaris en de bestuurder hebben elkaar twee keer gesproken in 2022. Onderwerp van gesprek waren onder andere de nieuwbouwplannen. De WZD-functionaris is uitgenodigd zijn expertise te delen over bouwen voor mensen met dementie.

De WZD-commissie kwam afgelopen jaar 7 maal bijeen. De commissie gaf het intern auditteam een auditopdracht en formuleerde daarvoor zelf twee vragen.

Uit de betrokkenheid van de medewerkers tijdens de gesprekken leiden we af dat de uitvoering van de Wet Zorg en Dwang in de teams leeft. De medewerkers zijn zich bewust van de rol die zij hebben in het nastreven van het uitgangspunt dat alle mensen, ook mensen met dementie, het recht hebben om in vrijheid te leven en eigen keuzes te maken. De medewerkers zien zelf én in samenwerking met collega's meer dan voorheen kansen en mogelijkheden in het zoeken naar creatieve oplossingen en alternatieven om onvrijwillige zorg te voorkomen. Soms bewust (door scholing), soms onbewust (vanuit werk- en levenservaring).

Uit de interne audit blijkt dat er aandacht moet blijven voor scholing en deskundigheidsbevordering.

In 2022 organiseerde de commissie Wet Zorg en Dwang 2 bijeenkomsten samen met de zorgverantwoordelijken. De WZD-functionaris en de specialist ouderengeneeskunde namen hieraan deel. Gesproken is over de WZD in de praktijk, waar grenzen liggen, zoeken naar alternatieven en wat als alternatieven niet werken. Ook was er ruimte voor casuïstiek bespreking of het inbrengen van een dilemma door de deelnemers. Er is aandacht geweest voor communiceren met mensen met dementie en de alternatievenbundel.

De bijeenkomsten waren succesvol en daarom is besloten de groep deelnemers in 2023 uit te breiden met teamleden van de zorgverantwoordelijken.

Kwantitatieve uitkomsten aantal bewoners (intramuraal) waarbij onvrijwillige zorg is toegepast: 2.
Extramuraal: 0.

Medicatieveiligheid

In het najaar zijn we overgestapt van de lokale apotheek naar apotheek UPLUS Reza. De werkprocessen van deze apotheek sluiten beter aan op cliënten die wonen in een zorgorganisatie zoals Horizon Zorgcentrum. Bij aanvang van de beleving door de nieuwe apotheek is een aantal knelpunten ontstaan in de koppeling tussen het ECD en de leverancier van het elektronisch voorschrijfsysteem. De overgang naar de nieuwe apotheek en de knelpunten hebben geleid tot een toename van het aantal MIC meldingen in 2022. Inmiddels zien we weer een afname van het aantal MIC meldingen.

Voorschrijvers en zorgmedewerkers zijn voorafgaand aan- en tijdens de overgang door de nieuwe apotheek begeleid en geschoold. Werkinstructies zijn geïmplementeerd.

Afspraken om het aantal medicijnfouten terug te dringen werden ook op teamniveau gemaakt. Eén van de oorzaken in 2022 was onder andere het vergeten te geven van medicijnen door een medewerker of het vergeten in te nemen door de client. Dit heeft geleid tot de evaluatie en bijstelling van de BEM-codes en het geven van meer begeleiding bij de inname van medicijnen.

Kwantitatieve uitkomsten aantal medicatiefouten in 2022: 117 fouten. Een stijging van 125% ten opzichte van het aantal medicatiefouten in 2021.

Zorgleefdossier

Na de implementatie van het nieuwe zorgdossier eind 2021 hebben we ons in 2022 gericht op drie kernvragen: Ken je je cliënt/bewoner? Waar wordt een cliënt/bewoner blij van? Hoe kunnen we de cliënten/bewoners zoveel mogelijk het eigen leven laten leiden dat zij willen? "wie ben ik?" Deze vragen zijn gebaseerd op het boekje "Spreken over vergeten" en vinden uitwerking in "mijn verhaal". Tijdens de maandelijkse scholingsmomenten werden deelnemers verder wegwijs gemaakt in het ECD en raakten vertrouwd met methodisch werken volgens het classificatiemodel MIKZO.

Het classificatiemodel MIKZO (meetinstrument kwaliteit van zorg) is een erkende classificatie voor thuiszorg en verpleeghuiszorg. De cliënt staat centraal. Deze (of wettelijk vertegenwoordiger) bepaalt zelf welke informatie in het dossier staat en welke familieleden en/of mantelzorgers toegang krijgen. Familie kan actief participeren door in het dossier te vertellen over de wensen en gewoontes van de cliënt.

Het clientportaal is in 2022 opengezet voor naasten van de cliënten. Cliënten die dat zelf kunnen geven naasten toegang tot het dossier. Cliënten met een wettelijk vertegenwoordiger zijn hiervoor door Horizon Zorgcentrum uitgenodigd.

Dagbesteding

De dagbesteding ontvangt cliënten uit de wijk en bewoners vanuit Horizon Zorgcentrum. De dagbesteding is 4 dagen per week geopend. Er is veel saamhorigheid onder de bezoekers op de verschillende dagen. De bezoekers geven aan zich thuis te voelen en zien naar elkaar om. Sommige bezoekers helpen graag mee met bijvoorbeeld het dekken van de tafel, of fruitbakjes klaarmaken of gaan voor in gebed.

Op de dag van het bezoek aan de dagbesteding kunnen de bezoekers gebruik maken van het fietslabyrinth. Op basis van wat de bezoekers willen doen wordt de dag ingedeeld met activiteiten. Dat kunnen spelletjes zijn, kaarten maken, mandala's kleuren of het bakken van een taart. Met mooi weer maken de bezoekers gebruik van de binnentuin van Horizon Zorgcentrum om koffie te drinken, beweegtuintje en het jeu-de-boules spel te spelen op de jeu-de-boulesbaan. Wanneer een bezoeker zin heeft om te fietsen in de omgeving dan komt een vrijwilliger om met de duofiets op stap te gaan.

Er zijn verschillende uitstapjes buiten Horizon Zorgcentrum gemaakt: onder andere naar een aardbeienkwekerij, koffiedrinken bij het Geestmerambacht, naar een plantenkwekerij of met kerst naar Intratuin.

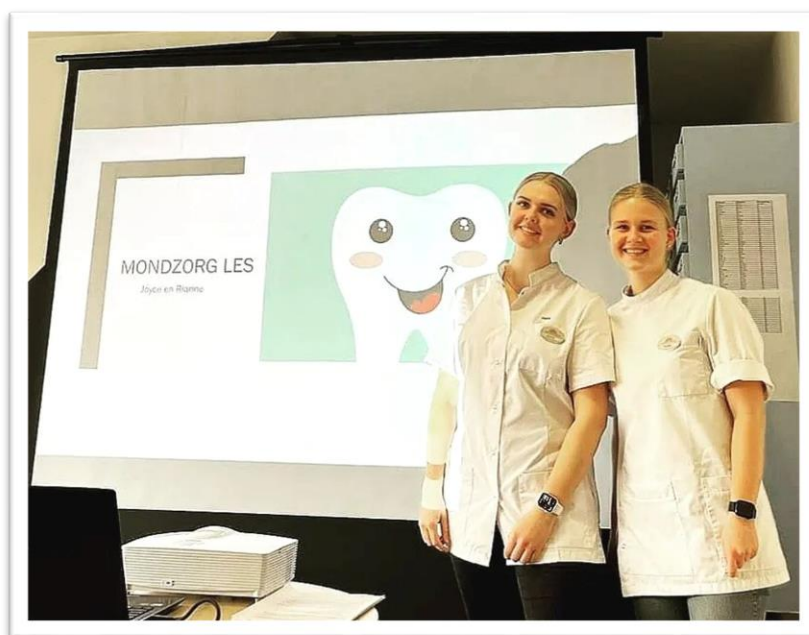
In 2022 hebben we bereikt dat er meer continuïteit gekomen is in de personele bezetting en het bezoekersaantal. Het bezoekersaantal groeit en er zijn plannen om in 2023 een 5^e dag open te gaan.

Mondzorg

In februari 2022 heeft team opleidingen een mondzorgweek georganiseerd in samenwerking met MBO en HBO mondzorgstudenten. Studenten mondzorg van het HBO hebben een presentatie gehouden voor de medewerkers in de vorm van een presentatie en een *mondzorg quiz*.

De bewoners van afdeling de Woudakker kregen van de HBO-studenten mondzorg, advies over de eigen mondzorg en -hygiëne. In samenwerking met deze studenten zijn de risicosignaleringen mondzorg geactualiseerd in het ECD.

Een groep van 12 studenten van het MBO heeft 4 klinische lessen gegeven over mondzorg en hierdoor zijn er 40 medewerkers geschoold. In de vorm van workshops werd uitleg gegeven over nieuwe materialen en het poetsen van gebitsprothesen. MBO-leerlingen hebben hun praktijkopdracht kunnen doen bij de bewoners van Asschop en Grootakker.



Studenten mondzorg

4. Personeelssamenstelling - voldoende en bekwame medewerkers

Om bewoners en cliënten de persoonsgerichte zorg te kunnen verlenen, vanuit onze missie en visie, hebben we voldoende en bekwame medewerkers nodig. Horizon Zorgcentrum heeft in 2021 de medewerker tevredenheid gemeten en in 2022 acties genomen naar aanleiding daarvan.

Personeelssamenstelling

Wij zetten actief in op scholingen en opleidingen. We stimuleren medewerkers door te stromen door middel van een opleiding naar een daaropvolgend kwaliteitsniveau.

In de persoonlijke ontwikkelingsgesprekken is in 2022 aandacht geweest voor de oudere werknemer en is met elkaar gesproken over ervaren fysieke belasting en over eventuele mogelijkheden in aanpassing van werk (preventie).

Overzicht aantal medewerkers, FTE en uitzendkrachten 2022 (excl. stagiaires)

	2021	2022
Personeel		
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	122	125
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	69,39	74
Uitzendkrachten		
FTE	1,5	1,75
Percentage	2,1	2,4

Goed werkgeverschap

Horizon Zorgcentrum richt zich op het behouden en aantrekken van (nieuwe) medewerkers door een aantrekkelijke werkgever te zijn. We werken in kleine teams en we bieden medewerkers verschillende mogelijkheden zich te ontwikkelen, zoals het volgen van cursussen of een opleiding.

Samenstelling van het team

In het najaar heeft ieder team meegedaan aan een teambuildingsactiviteit. Naast het inhoudelijke gedeelte, waarin aandacht werd geschonken aan goed en prettig samenwerken was er ook tijd voor ontspanning tijdens de lunch, borrel en de ademhalingsworkshop, waarbij we de uitdaging aangingen met een ijsbad.

In 2022 is een tweede teamleider zorg aangenomen vanwege de stijging in de zorgvraag en de toename van personeel. Door deze extra toevoeging willen we ervoor zorgen dat iedere collega makkelijk en laagdrempelig zijn/haar leidinggevende kan spreken. Met deze toevoeging en door het inzetten van een coördinerend verpleegkundigen op ieder team is de organisatiestructuur op orde.

Nieuw Functiehuis

In 2022 is de actualisering en completering van de functiebeschrijvingen binnen onze organisatie uitgevoerd. Het doel hiervan was alle medewerkers een actueel, helder en volledig beeld te geven van hun functie op hoofdlijnen. Vastgelegd is wat de eisen aan de betreffende medewerker zijn onder normale omstandigheden. Alle functies zijn opnieuw gewaardeerd volgens het functiewaarderingssysteem FWG VVT en ingedeeld in een functiegroep die dient als basis voor het salaris.

Verpleegkundig leiderschap

De coördinerend verpleegkundigen, die ieder een eigen afdeling aansturen, hebben in 2022 vooral ervaren wat hun rol inhoudt en waar ze tegen aan lopen in de praktijk. Op basis van deze ervaringen hebben ze aangegeven waar zij nog verder in willen ontwikkelen. In 2023 gaan de coördinerend verpleegkundigen en de verpleegkundigen van de thuiszorg een scholing verpleegkundig leiderschap volgen.

Verpleegkundig specialist

Op afdeling de Asschop is een pilot gestart met het inzetten van een verpleegkundig specialist als eerste aanspreekpunt voor de teams voor vragen met betrekking tot dementie en omgaan met gedrag. De schakel van verpleegkundig specialist wordt als waardevol ervaren en inmiddels is de pilot geëindigd en de inzet van de verpleegkundig specialist voortgezet.

Leren en werken aan kwaliteit, toetsing op professioneel handelen

Met ingang van 1 oktober 2022 werkt Horizon Zorgcentrum met de functie werkbegeleider. De werkbegeleider kan begeleiding geven aan de leerling die nodig is voor het leerproces. Er hebben verschillende collega's gereageerd op deze interne vacature en inmiddels zijn twee werkbegeleiders actief die samen 32 uur per week leerlingen begeleiden. De leerlingen ervaren de nabijheid van de werkbegeleiders tijdens het werk als zeer positief.

Via Leren is Werken en Werken is Leren (LWWL) is er een project gestart in het lerend vermogen. De vier onderdelen van het lerend vermogen: het opleidend vermogen, absorptie vermogen, verbindend vermogen en het lerend vermogen zal in Horizon Zorgcentrum geïmplementeerd worden. De praktijkopleiders en de werkbegeleiders zijn betrokken bij het project van de LWWL.

In samenwerkingsverband met collega zorgorganisaties NIKO, DPDR en Alkcare is een inspiratie dag voor verpleegkundigen georganiseerd waarin verschillende workshops werden aangeboden, zoals palliatieve zorg, wondzorg, communicatie en klinisch redeneren. Totaal zijn er 120 verpleegkundigen geschoold.

Fieldlab

Horizon Zorgcentrum neemt deel aan de opleiding Fieldlab Verzorgende IG dementie zorg. De praktijk leeromgeving is zeer betrokken bij deze opleiding. De opdrachten die de leerling krijgt komen voort uit de praktijk. De leerlingen krijgen 3 maal per maand les in het ROC Alkmaar en eenmaal per week in de praktijk. De praktijkopleider van Horizon Zorgcentrum is om de 3 weken aanwezig in de lesgroep en geeft supervisie tijdens de lessen en hulp bij workshops. Hierdoor is er goed inzicht waar de leerling mee bezig is.

BBL

In 2022 zijn we gestart met het laten rouleren van de BBL-leerlingen over de verschillende afdelingen. Hierdoor komen zij gedurende hun opleiding in aanraking met allerlei facetten van het vak en zijn bij het behalen van hun diploma breder opgeleid.

Digicoach

Inmiddels is de inzet van een Digicoach vast onderdeel geworden in de organisatie. Het afgelopen jaar hebben de Digicoaches vooral uitleg gegeven over de verschillende programma's die

medewerkers in Horizon Zorgcentrum gebruiken. De collega's waarderen de aanwezigheid van de Digicoaches, die laagdrempelig te benaderen zijn.

Medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO)

In het najaar van 2021 hebben wij een MTO laten uitvoeren door onderzoeksbureau Facit. Het plan van aanpak naar aanleiding van de uitkomsten is in het 1^e kwartaal van 2022 opgesteld.

De uitkomsten van het MTO hebben geleid tot een aantal verbeteringen, zoals meer inspraak in het eigen rooster, een nieuw verzuimreglement waarin de medewerker ontzorgd is in het proces van ziek- en betermelden, het organiseren van transferlessen om meer kennis op te doen over lichamelijke belasting en de aanwezige tilhulpmiddelen.

5. Leren en werken aan kwaliteit

De missie, visie en kernwaarden van Horizon Zorgcentrum vormen de basis van ons kwaliteitsbeleid. Wij stimuleren medewerkers te leren en te werken aan de kwaliteit en ondersteuning van de zorg aan onze cliënten. Om te reflecteren, te leren en te verbeteren.

Interne audit

Het intern auditteam, bestaande uit vier auditoren, heeft volgens de interne auditcyclus 2020-2022 de audits uitgevoerd op de uitvoering van de wet zorg en dwang, de mate van implementatie van het nieuwe ECD en mondzorg. Een audit op medicatieveiligheid is uitgevoerd in aanloop voor de overgang naar een andere apotheek. Een schriftelijke audit hebben we gehouden naar aanleiding van onduidelijkheid over de MIC-melding en afhandeling in het nieuwe ECD.

De interne audits leverden verschillende verbeterpunten op die zijn opgenomen in het verbeterregister. Het monitoren van de verbeterpunten is geborgd in de P&C cyclus.

Externe audit

LRGA/Lloyds register hebben wij in 2021 benaderd voor certificering op basis van de HKZ-norm Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties versie 2015.

Op 1 december 2021 stond de certificeringsaudit gepland, maar door omstandigheden vanuit LRGA/Lloyds register zijn de audits gehouden in januari (focusaudit en certificeringsaudit). Fase 1 is behaald in januari 2022 met de scope: 'Het bieden van wonen met persoonsgerichte zorg en/of behandeling, thuiszorg en dagbesteding'.

De certificeringsaudit fase 2 is gehouden in februari en maart. Met 3 minor non-conformities kregen we het HKZ-certificaat uitgereikt. De verbeter- en de aandachtspunten naar aanleiding van de certificeringsaudit zijn opgenomen in het verbeterregister en zijn in 2022 aantoonbaar verbeterd.

Professionele deskundigheid

Binnen Horizon Zorgcentrum werken veel verschillende professionals. Het is onze verantwoordelijkheid dat wij bevoegde en bekwame medewerkers inzetten. De medewerkers dragen de verantwoordelijkheid om bevoegd en bekwaam te blijven en deskundig en professioneel handelen.

De VILANS-protocollen en e-learnings van Noordhoff ondersteunen het professioneel handelen van medewerkers. Wij stimuleren medewerkers tot professionele deskundigheid door een bijdrage te leveren aan de registratie in het kwaliteitsregister van V&VN.

Meldingen incidenten cliënten (MIC)

Horizon Zorgcentrum gebruikt de incident cliënt meldingen als instrument om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren.

In 2022 zijn 184 val-incidenten gemeld. Naar aanleiding van een valincident vult de medewerker een valrisico analyse in. Op basis van de uitkomst van deze analyse worden acties ingezet en wanneer dat nodig is kijkt het multidisciplinair behandelteam mee naar oorzaken van het vallen.

Dit heeft onder andere geleid tot het inzetten van hulpmiddelen, zoals een bewegingssensor of een (ander) loophulpmiddel. Ook heeft de fysiotherapeut geoefend met bewoners voor het behoud van de sta-functie of heeft getraind met lopen. Het fietslabrynth wordt veel gebruikt en het helpt bij het onderhouden en opbouwen van conditie.



Bewoner en mantelzorgers bij het fietslabyrint

De uitwerking van het aantal medicatie incidenten is uitgewerkt onder het kopje 'medicatieveiligheid.'

Er zijn negen agressie incidenten gemeld. Op kleinschalig wonen betroffen het acht incidenten bij vier bewoners. Tijdens het omgangsoverleg zijn omgangsadviezen afgesproken en beschreven in het ECD door de GZ-psycholoog. In de thuiszorg betrof het één cliënt waarop Geriant (hulp bij dementie, specialist ouderengeneeskunde) betrokken is. In alle gevallen betrof het een bewoner of cliënt met dementie.

Elk zorgteam heeft een medewerker aangesteld (aandachtvelder MIC) die de MIC-meldingen van de eigen afdeling maandelijks monitort. Deze aandachtvelder bespreekt de MIC-meldingen in het werkoverleg van het team. De teamleden werken gezamenlijk aan verbeteringen door het incident te analyseren, acties te bepalen, te evalueren, acties bij te stellen en/of af te ronden. Hiermee creëren we meer bewustwording over veilige zorg.

Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM)

Er zijn zes MIM meldingen gedaan. De trend in het 'zich vertellen' tijdens het werk heeft het grootste aandeel in het aantal meldingen. Mede naar aanleiding hiervan zijn er transferlessen georganiseerd door de Ergocoaches i.s.m. de fysiotherapeut uit de 1^e lijn die verbonden is aan Horizon Zorgcentrum. De transferlessen zijn structureel opgenomen in het opleidingsplan en keren jaarlijks terug. De lessen zijn bedoeld voor zorgmedewerkers, gastvrouwen en huishoudelijk medewerkers. Deelname aan de transferlessen is verplicht.

Samenwerkingspartners

Horizon Zorgcentrum beweegt zich in een speelveld met stakeholders en belanghebbenden zoals (potentiële) cliënten, familie/relaties, medewerkers, vrijwilligers, gemeente, financiers, collega-

zorgaanbieders, clientbelangenverenigingen. Samenwerking draagt bij aan het bieden van een breed palet aan diensten van Horizon Zorgcentrum.

Lerend netwerk

Horizon Zorgcentrum zit met Alkcare uit Alkmaar, NIKO uit Alkmaar, Pieter de Raad uit Heerhugowaard, Warm Thuis uit Oterleek en Tellus uit Den Helder, in een lerend netwerk. De deelnemers trekken actief met elkaar op en waar mogelijk wordt met elkaar samengewerkt. Ook de toepassing van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (Kwaliteitsplan en Kwaliteitsverslag) is besproken. Naast de bestuurders hebben ook andere medewerkers regelmatig overleg met elkaar. Binnen het regionale lerend netwerk delen kwaliteitsmedewerkers, praktijkopleiders, werkbegeleiders, controllers en facilitair medewerkers kennis met elkaar en werken samen.

Samenwerking Geriant en huisartsen

Voor de bewoners met dementie heeft Horizon Zorgcentrum een samenwerking met Geriant. De specialist ouderengeneeskunde en de psycholoog zorgen samen met twee huisartsen voor de medische- en psychische zorg voor de bewoners met dementie. Iedere twee maanden evalueren we de samenwerking en bespreken we mogelijke verbeterpunten. In 2022 was dit het voorschrijven in Medimo, omgaan met Covid-19 en het proactief met elkaar bespreken van mogelijkheden t.a.v. het behandelen van cliënten met Covid-19, wet zorg en dwang, en de communicatie tussen de artsen en de zorgmedewerkers van Horizon Zorgcentrum.

Domein overstijgende samenwerking (VVT)

In 2022 is het informeel overleg samenwerking VVT bestuurders voort gezet. In dit overleg worden de gezamenlijke projecten van de transitieprojecten besproken. Daarnaast komen onderwerpen zoals IZA en WOZO aan de orde.

Vitaal ouder worden Noord-Kennemerland (VONK)

Horizon Zorgcentrum is aangesloten bij VONK. Het doel is ouderen langer gezond en veilig thuis kunnen wonen met maximale kwaliteit van leven waar nodig ondersteund met informele en formele hulp om vanuit hun eigen kracht en regie optimaal te kunnen deelnemen aan de maatschappij. Hierin wordt door verschillende zorg- en welzijnsorganisaties en gemeente geparticipeerd.

Netwerk Dementiezorg en Palliatieve zorg







Horizon Zorgcentrum neemt actief deel aan de netwerken Dementiezorg en Palliatieve Zorg.

Verbindingen met maatschappelijke organisaties

Horizon Zorgcentrum heeft zich aangesloten bij WSIB (Waardse senioren in beweging). In de activiteitengids van WSIB zijn 2 activiteiten in Horizon Zorgcentrum opgenomen: een beweegmiddag en een open tafel.

6. Ervaringen met onze zorg – cliëntoordelen

Wij bieden cliënten en naasten graag mogelijkheden om zich over onze zorg te uiten, zodat wij deze informatie kunnen gebruiken om de zorg te verbeteren. Wij bieden een aantal mogelijkheden om ervaringen over de zorg te delen:

-  Cliënttevredenheidsonderzoek (1x per jaar);
-  PREM-wijkverpleging (1x per jaar);
-  Dagbesteding;
-  WMO huishoudelijke hulp;
-  Zorgkaart Nederland;
-  Klachten.

Alle ervaringen worden besproken en verbetermogelijkheden nemen we op in het verbeterregister.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Onderzoeksbureau Facit voerde in december 2022 het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek uit onder de bewoners en de vertegenwoordigers van bewoners met dementie. De onderzoeker heeft 33 cliënten en 26 vertegenwoordigers benaderd voor deelname aan deze raadpleging. Hiervan waren 23 cliënten (70%) en 15 vertegenwoordigers (65%) in staat en bereid om de vragen van de onderzoeker te beantwoorden.

95% van de geraadpleegde cliënten zou Horizon Zorgcentrum aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. 47,6% van de cliënten geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers bevelen Horizon Zorgcentrum aan bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geeft 46,7 % een 7 of een 8 en is een passief tevreden respondent en de overige vertegenwoordigers (53,3%) geven een 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

Bewoners en vertegenwoordigers geven in het onderzoek uit 2022 aan dat wij op informatie en communicatie kunnen verbeteren. We willen een aantrekkelijke werkgever zijn en investeren in onze medewerkers. Hierdoor willen we ervoor zorgen dat medewerkers voor langere tijd in dienst willen blijven bij Horizon Zorgcentrum. Dit geeft stabiliteit en rust in de teams wat een direct effect heeft voor de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening. Het informatieblad voor bewoners, cliëntvertegenwoordigers, 1^e contactpersonen en vrijwilligers, *de Horizontaal*, verschijnt elke 2 maanden met daarin de laatste nieuwtjes over de organisatie en over de nieuwbouw.

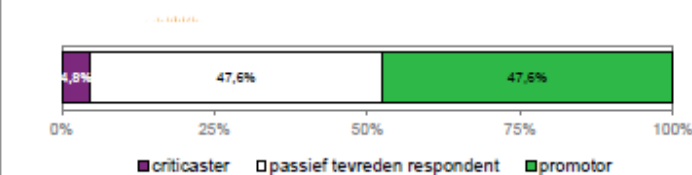
De waarderingen en verbeterpunten op een rij van bewoners en clientvertegenwoordigers over 2022 is te lezen in het overzicht van relevante gegevens op de volgende pagina.

Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder bewoners



Uitkomsten cliëntenraadpleging 2022

Zou u Horizon Zorgcentrum aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten



8,3
Organisatie

8,6
Medewerkers

Waarderingen en verbeterpunten

Waarderingen

- Ze geven me de ruimte.
- Schone kamer met mooi uitzicht.
- Personeel denkt mee in mogelijkheden.
- Vriendelijke en zorgzame medewerkers.
- Fijn dat er een kerkdienst wordt georganiseerd.
- Kleinschalig.



Verbeterpunten

- Persoonlijke warmte.
- Nieuwe werknemers zijn snel weer weg.
- Betere kwaliteit maaltijden.
- Meer variatie in activiteiten.
- Soms moet ik lang wachten als ik bel voor hulp.



Aantal respondenten:

23

Percentage respondenten dat een acht of hoger geeft:



Verliep het maken van afspraken goed?



Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?



Behandelen de medewerkers u met aandacht?



Sluit de zorg aan op wat u belangrijk vindt



Wordt u gezien en gehoord?

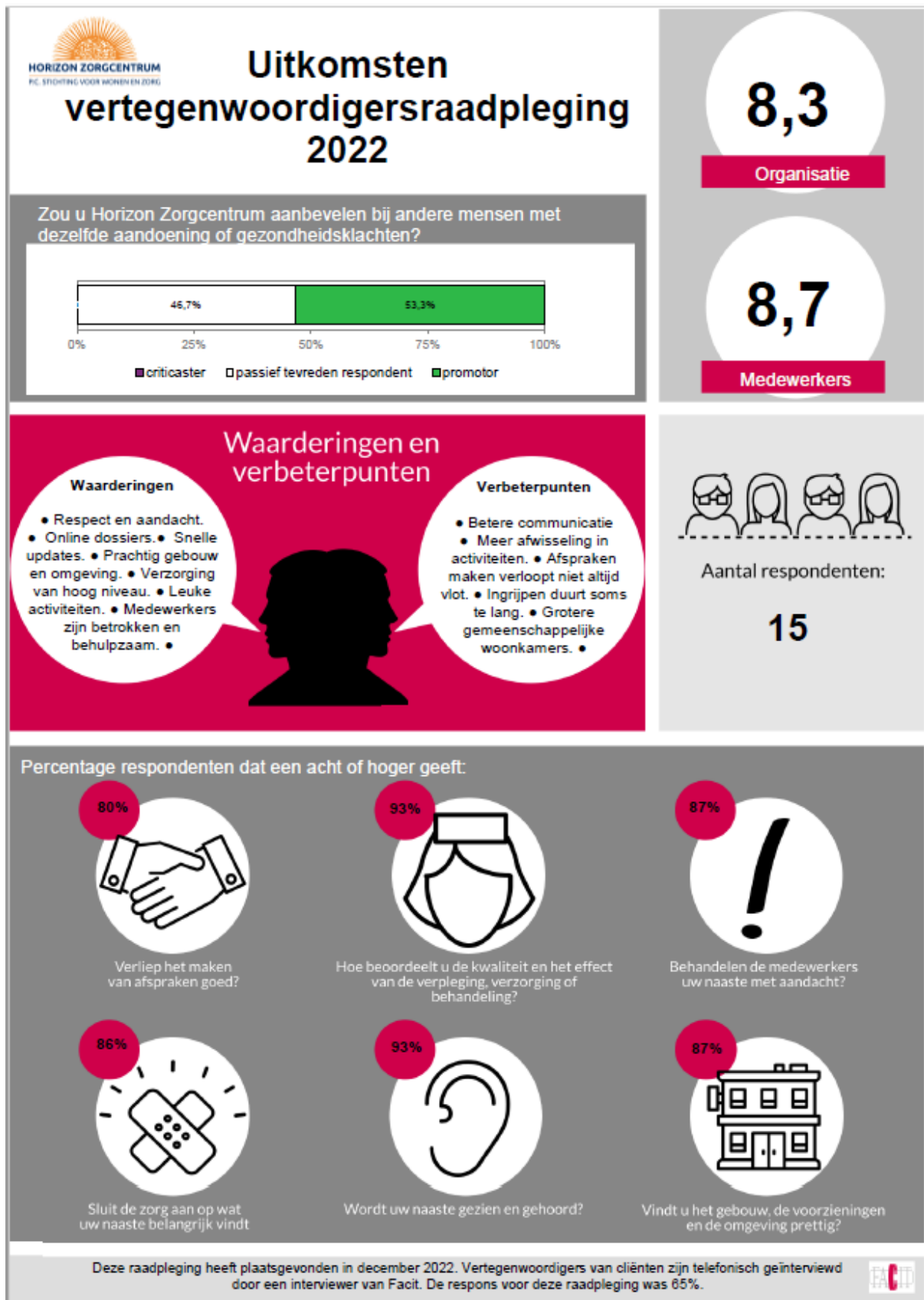


Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?

Deze raadpleging heeft plaatsgevonden in december 2022. Cliënten zijn geïnterviewd door een interviewer van Facit. De respons voor deze raadpleging was 70%.



Uitkomsten van de raadpleging onder cliëntvertegenwoordigers



Waarderingen en verbeterpunten

Waarderingen

- Respect en aandacht.
- Online dossiers.
- Snelle updates.
- Prachtig gebouw en omgeving.
- Verzorging van hoog niveau.
- Leuke activiteiten.
- Medewerkers zijn betrokken en behulpzaam.

Verbeterpunten

- Betere communicatie
- Meer afwisseling in activiteiten.
- Afspraken maken verloopt niet altijd vlot.
- Ingrijpen duurt soms te lang.
- Grotere gemeenschappelijke woonkamers.



Aantal respondenten:

15

Percentage respondenten dat een acht of hoger geeft:

<div style="background-color: #c00040; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto; font-size: 12px; font-weight: bold;">80%</div>  <p style="font-size: 10px;">Verliep het maken van afspraken goed?</p>	<div style="background-color: #c00040; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto; font-size: 12px; font-weight: bold;">93%</div>  <p style="font-size: 10px;">Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?</p>	<div style="background-color: #c00040; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto; font-size: 12px; font-weight: bold;">87%</div>  <p style="font-size: 10px;">Behandelen de medewerkers uw naaste met aandacht?</p>
<div style="background-color: #c00040; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto; font-size: 12px; font-weight: bold;">86%</div>  <p style="font-size: 10px;">Sluit de zorg aan op wat uw naaste belangrijk vindt</p>	<div style="background-color: #c00040; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto; font-size: 12px; font-weight: bold;">93%</div>  <p style="font-size: 10px;">Wordt uw naaste gezien en gehoord?</p>	<div style="background-color: #c00040; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto; font-size: 12px; font-weight: bold;">87%</div>  <p style="font-size: 10px;">Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?</p>

Deze raadpleging heeft plaatsgevonden in december 2022. Vertegenwoordigers van cliënten zijn telefonisch geïnterviewd door een interviewer van Facit. De respons voor deze raadpleging was 65%. 

PREM (Patiënt Reported Experience Measure) Wijkverpleging

Wij vinden het belangrijk om te weten hoe thuiszorgcliënten onze zorg beoordelen en of we voldoen aan de kaders, zoals beschreven in het Kwaliteitskader Wijkverpleging. De PREM Wijkverpleging is een landelijk afgestemde meetmethode om cliëntervaringen te meten. Het is een verplichte jaarlijkse meting voor alle zorgorganisaties die wijkverpleging uitvoeren.

In het voorjaar van 2022 zijn alle cliënten uit de wijk benaderd, die vrijwillig en anoniem hun ervaringen konden delen. Er zijn 29 vragenlijsten verstuurd en 16 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld. De respons kwam daarmee op 57%.

Van de respondenten beveelt 100% (100% in 2021) Horizon Zorgcentrum aan als aanbieder van wijkverpleging. Het gemiddelde aanbevelingscijfer was iets hoger, namelijk 8,1 in vergelijking tot een 8,0 in 2021.

NPS score

Deze score wordt bepaald aan de hand van de vraag in welke mate de geïnterviewde cliënt de zorgaanbieder zou aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten. 53,3% geeft Horizon thuiszorg een 7 of een 8 en 46,7% geeft Horizon thuiszorg een 9 of 10.

Meest positieve reactie tijdens de PREM in 2022:

- *'Persoonlijke verzorging dat afgesteld is op mijn wensen.'*

Het grootste verbeterpotentieel van de PREM 2022:

- *'Vaste zorgmedewerkers.'*

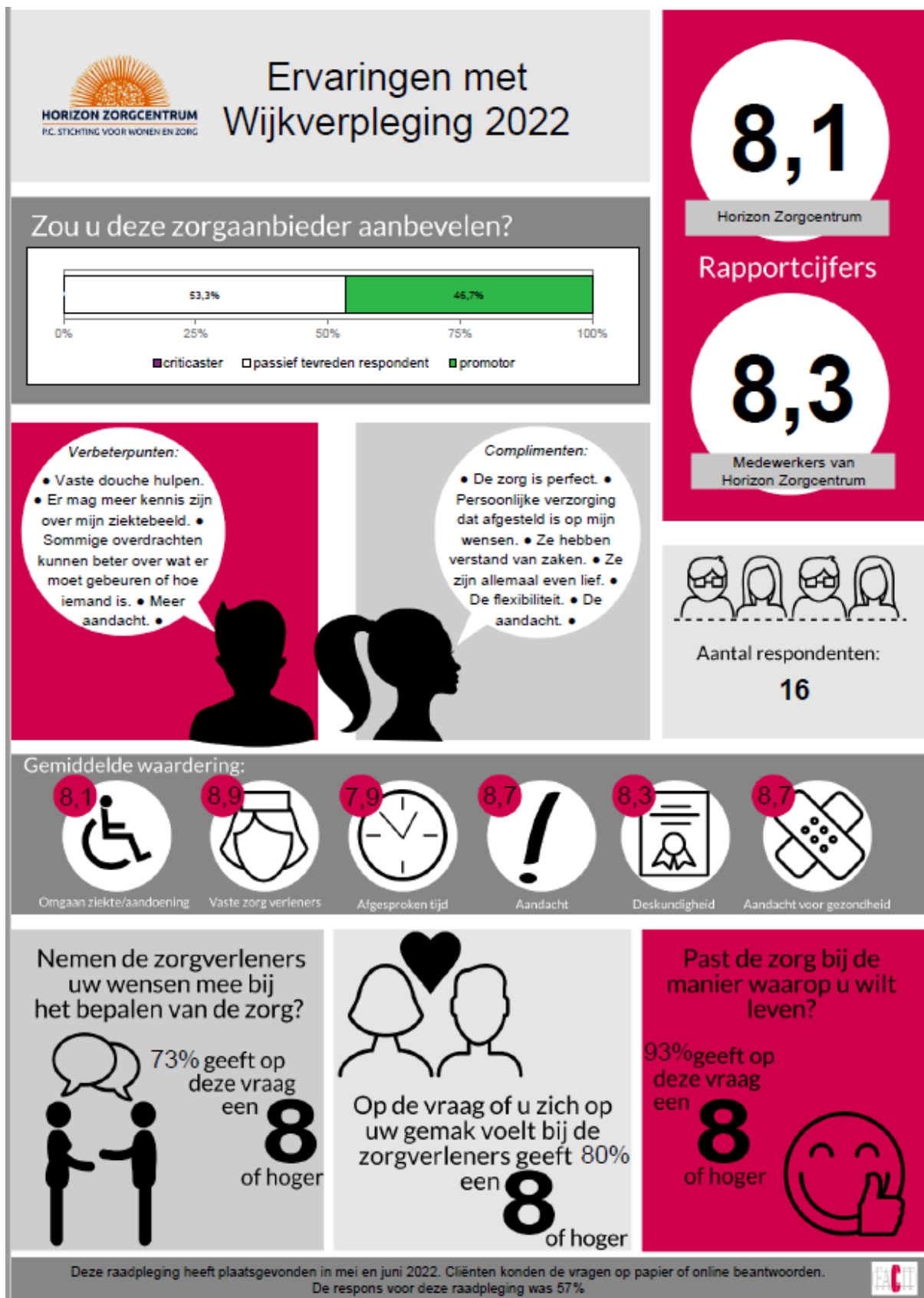
De PREM-meting is in mei en juni 2022 uitgevoerd. Het grootste verbeterpotentieel is gelijk aangepakt. We zijn gaan werven op verzorgenden IG en op een wijkverpleegkundige en hebben de vacatures kunnen invullen waardoor er rust en stabiliteit gekomen is in het thuiszorgteam.

Ervaringen van cliënten staan in het overzicht van relevante gegevens op de volgende pagina.



Thuiszorgmedewerker bij een cliënt thuis

Uitkomsten van de raadpleging onder cliënten in de wijk



Gemiddelde waardering:

8,1 	8,9 	7,9 	8,7 	8,3 	8,7 
Omgaan ziekte/aandoening	Vaste zorg verleners	Afgesproken tijd	Aandacht	Deskundigheid	Aandacht voor gezondheid

Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?

73% geeft op deze vraag een **8** of hoger

Op de vraag of u zich op uw gemak voelt bij de zorgverleners geeft 80% een **8** of hoger

Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?

93% geeft op deze vraag een **8** of hoger

Deze raadpleging heeft plaatsgevonden in mei en juni 2022. Cliënten konden de vragen op papier of online beantwoorden. De respons voor deze raadpleging was 57%



Dagbesteding clienttevredenheidsmeting

Cliënten die gebruik maken van de dagbesteding in Horizon Zorgcentrum is gevraagd deel te nemen aan een Cliënttevredenheidsonderzoek. Zes cliënten hebben hieraan gehoor gegeven. De geraadpleegde cliënten geven aan dat hun wensen worden meegenomen bij de invulling van de dagen die zij doorbrengen in Horizon Zorgcentrum. De cliënten bevelen de dagbesteding bij vrienden en familie aan. Eén verbeterpunt is aangegeven en gaat over het storen van het werk van de medewerker dagbesteding door andere medewerkers.

WMO-clienttevredenheid

Cliënten die gebruik maken van de WMO-huishouding zijn uitgenodigd voor een cliënttevredenheidsmeting. Deze is gehouden in mei-juni. Het aantal cliënten dat heeft deelgenomen is 22.

Als verbeterpunt gaven cliënten aan niet altijd te weten wie hun aanspreekpersoon is. Dit verbeterpunt vinden wij belangrijk en hebben het direct opgepakt. Eén medewerker van het WMO-team is vanaf de zomer aanspreekpunt geworden. Cliënten en familie hebben laten weten dat de bereikbaarheid nu goed en duidelijk is.

Van de cliënten hebben zeven een compliment gegeven over de hulp en de organisatie ervan. 85% van de cliënten beveelt Horizon Zorgcentrum aan bij vrienden en familie.

Zorgkaart Nederland

Zorgkaart Nederland is de grootste onafhankelijke ervaringswebsite voor de Nederlandse gezondheidszorg. Horizon Zorgcentrum scoort in 2022 een 8,4 (uit 45 waarderingen) ten opzichte van een 8,1 in 2021 (uit 54 waarderingen).

Horizon Thuiszorg heeft sinds 2021 waarderingen mogen ontvangen op Zorgkaart Nederland. Er zijn 7 waarderingen gegeven die komen tot een score van 8,2. Het aantal waarderingen is laag, daarom geven wij onze (nieuwe) cliënten een brochure met de vraag een waardering achter te laten op Zorgkaart Nederland. Opmerkingen bij de beoordelingen geven ons extra informatie, waarmee we gericht verbetermaatregelen kunnen treffen.

- Een waardering via Zorgkaart Nederland voor Horizon Zorgcentrum:
"Ik vind Horizon een erg fijne plek. Mijn moeder voelt zich er thuis en de verzorging is erg behulpzaam en vriendelijk. Ook vindt zij de omgeving erg prettig."
- Een waardering via Zorgkaart Nederland voor Horizon thuiszorg, wijkverpleging:
"Ik krijg dagelijks hulp bij het aantrekken en uittrekken van mijn steunkousen. Ik vind het heel belangrijk dat er naar mij geluisterd wordt wanneer ik iets te vertellen heb. De zorgverlening doet dit echt, of het nou belangrijk is of niet. Ze luisteren heel goed en onthouden ook alles. Je kan ontzettend goed afspraken met ze maken. Ik vind ze werkelijk allemaal geweldig!"

Klachten

We nemen klachten serieus en zien deze als signalen om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. Alle medewerkers stellen zich laagdrempelig op bij klachten of verbeter suggesties. We stimuleren cliënten, naasten en mantelzorgers onvrede direct met de betrokkene(n) te delen, zodat zij met elkaar aan een oplossing kunnen werken. Er zijn vier formele klachten door drie personen ingediend bij de bestuurder. De klachten zijn in samenspraak met de klagers tot tevredenheid afgerond en hebben geleid tot evaluatie van werkwijzen, documenten of het opstellen en in gebruik nemen ervan.

7. Leiderschap, Governance en management

Horizon Zorgcentrum en de Protestants Christelijke Stichting Woningen voor Ouderen hebben dezelfde directeur/bestuurder en Raad van Toezicht. Dit heeft er ook toe geleid dat er een geconsolideerde jaarrekening is.

Governance

Het management heeft grote betrokkenheid bij de cliënten en medewerkers van Horizon Zorgcentrum. Door de kleinschaligheid van Horizon Zorgcentrum zijn er veel ontmoetingen met cliënten, mantelzorgers en collega's. Deze ontmoetingen dragen ertoe bij dat zij weten welke belemmeringen er zijn om goede zorg en/of ondersteuning te verlenen. Deze ervaringen worden gebruikt in de besturing van de organisatie.

De professionele inbreng in het besturen van de organisatie wordt geborgd door de verpleegkundige achtergrond van de management leden. Daarnaast heeft de bestuurder periodiek overleg met de huisartsen en behandelaren verbonden aan Horizon Zorgcentrum. Tot slot heeft Horizon Zorgcentrum een Verpleegkundig/Verzorgende Adviesraad (VAR) en ontvangt het management via de VAR inhoudelijke input op het beleid. Horizon Zorgcentrum trekt gezamenlijk op met de familieraad (FR), de ondernemingsraad (OR) en de Identiteitsraad (IR). Zij werken volgens de wettelijke kaders van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz), Wet op de Ondernemingsraden (WOR) en de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz).

In het besturen van de organisatie en het toezicht houden laten de bestuurder en de Raad van Toezicht zich leiden door de Zorgbrede Governancecode. De principes van deze code, waaronder afspraken over goed bestuur (ondersteunend én transparant), sluiten volledig aan bij de besturingsfilosofie van Horizon Zorgcentrum. In de statuten en reglementen van Horizon Zorgcentrum zijn de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de bestuurder en Raad van Toezicht, waaronder de verantwoordelijkheid de kwaliteit van zorg en de veiligheid van onze cliënten, vastgelegd.

In de statuten is vastgelegd dat de Raad van Toezicht via coöptatie wordt samengesteld en dat zij zichzelf onafhankelijk van derden benoemen. De participerende kerken en raden kunnen een niet bindende voordracht doen.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van Horizon Zorgcentrum bestond op 31-12-2022 uit zes leden:

- Mevr. J. de Groot (voorzitter),
- Dhr. A. Holsappel (vicevoorzitter),
- Dhr. H. Schoon,
- Dhr. M. Balder,
- Dhr. W. Meijer,
- Dhr. J.W. Tukker.

In de vergadering van 1 maart 2022 is mevrouw J. de Groot benoemd als lid van de Raad van Toezicht. In de vergadering van 16 juni 2022 is het voorzitterschap van de heer H. de Groot overgegaan op mevrouw J. de Groot. De laatste vergadering onder voorzitterschap van de heer H. de Groot was op 19 mei 2022 (jaarwerk).

In mei 2022 is RvT lid de heer Ekhart overleden. Op 1 december 2022 is de heer J.W. Tukker benoemd als zijn opvolger. De Raad van Toezicht wordt ondersteund door mevrouw P. Reijgersberg als ambtelijk secretaris.

Commissies Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft de verschillende aandachtsgebieden verdeeld onder de leden. Deze commissies, die onder handhaving van de integrale verantwoordelijkheid van de volledige Raad van Toezicht handelen, zien in het bijzonder toe op specifieke dossiers/onderwerpen. De diverse commissies en de samenstelling:

- Auditcommissie Financiën & Vastgoed: H. Schoon en J.W. Tukker,
- Stuurgroep Bouw: H. Schoon en J.W. Tukker,
- Auditcommissie Kwaliteit & Veiligheid: W. Meijer en M. Balder,
- Remuneratiecommissie (HRM): J. de Groot en J.W. Tukker,
- Juridische zaken: M. Balder en H. Schoon,
- Zorg: W. Meijer,
- Risicomanagement: W. Meijer en M. Balder,
- Governancecode: J. de Groot en A. Holsappel,
- Projecten en ICT: A. Holsappel en J.W. Tukker,
- Identiteit: W. Meijer en J. de Groot.

Vergaderingen 2022

De Raad van Toezicht heeft in 2022 zes keer vergaderd in aanwezigheid van de bestuurder (1 maart 2022, 19 mei 2022, 16 juni 2022, 1 september 2022, 27 oktober 2022 en 1 december 2022). De vergadering op 19 mei 2022 was in aanwezigheid van de externe accountant. Op 7 april 2022 heeft de zelfevaluatie van de RvT plaatsgevonden. Dit was in afwezigheid van de bestuurder.

De voorzitter van de Raad van Toezicht heeft het gebruikelijke jaarlijkse overleg gevoerd met de Ondernemingsraad, het management, de Identiteitsraad en de Familieraad. De heer Meijer heeft overleg gehad met de VAR. In 2022 hebben op regelmatige basis een op een overleggen plaatsgevonden tussen de RvT voorzitters de heer H. de Groot c.q. mevr. J de Groot en mevrouw I. Korthals, bestuurder.

Governancecode

In 2022 heeft de Raad van Toezicht een eerste aanzet gemaakt tot het opstellen van een toezichtvisie en is een jaarplan 2023 opgesteld.

Besluiten 2022 Raad van Toezicht

- Benoeming van Mw. J. de Groot als RvT lid/ voorzitter RvT,
- Goedkeuring twee Europese aanbestedingen,
- Goedkeuring van de jaarstukken 2021,
- Vaststelling van kwaliteitsjaarverslag 2021,
- Instemming met een viertal stukken m.b.t. IKOC,
- Instemming met statutenwijziging Horizon Wonen en Horizon Zorg,
- Bekrachtiging ondertekening samenwerkingsovereenkomst IKOC,
- Vastleggen tussentijdse goedkeuring door RvT i.v.m. offerte vervangen accupakket oproepsysteem,
- Instemming met overstap van Gazprom naar Vattenfall,

- Benoeming van A. Holsappel tot vicevoorzitter,
- Vaststelling van de begroting en investeringen 2023,
- Instemming met de gewijzigde businesscase IKOC,
- Benoeming J.W. Tukker tot lid van de RvT,
- Instemming met het voorstel rond wijzigingen afschrijvingen.

8. Medezeggenschap en advies

Horizon Zorgcentrum vindt het belangrijk dat zowel medewerkers als cliënten en hun naasten inspraak en verantwoordelijkheid hebben in onze organisatie. Deze medezeggenschap is wettelijk geregeld en faciliteren wij op diverse manieren.

Familieraad

De familieraad is in 2022 drie keer bijeengekomen. Naast organisatorische en zorginhoudelijke speerpunten zijn lokale aangelegenheden aan de orde geweest.

De familieraad (cliëntenraad) bestaat uit twee leden.

- Dhr. J. Koster
- Mevr. E. Bruin

In dit kalenderjaar heeft zich de volgende mutatie zich voorgedaan. In maart is afgetreden: Mevr. M. Eppenga. Zij is uit de familieraad getreden omdat zij zich niet herkiesbaar stelde. Het lukte niet in 2022 nieuwe kandidaten aan te trekken.

De familieraad wordt secretariaeel ondersteund door mevrouw N. Dekker.

Onderwerpen en Besluiten familieraad

- Onderwerpen: zorgrekenen, huren Dars en Lient, nieuwbouw en verbouw, coronavaccinaties, stand van zaken legionellabeheersing, beleidsdag, nieuwe apotheek, uitkomst Cliënttevredenheidsonderzoek 2021, en de warme maaltijden.
- Besluiten en akkoord:
 - Kwaliteitsjaarverslag 2021
 - Huren Dars en Lient
 - Begroting en Investerings 2023
 - Jaarrekening 2021
 - Tarievenlijst 2022
 - Implementatie nieuwe apotheek

Verpleegkundige/verzorgende Adviesraad (VAR)

De VAR bestaat uit twee verpleegkundigen en twee verzorgenden IG. Twee leden zijn in 2022 gestopt en twee nieuwe leden zijn aangetreden.

In 2022 is de VAR eenmaal bijeengekomen en zijn er acties en doelstellingen voor 2022 geformuleerd. De VAR heeft het managementteam geadviseerd ten aanzien van het kwaliteitsjaarplan 2022 en –verslag 2021 en heeft onder andere advies uitgebracht over dienstkleding.

De VAR bestond in 2022 door het vertrek van een lid uit 2 leden:

- Mevr. A de Krijger, Verpleegkundige.
- Mevr. W. Borst, Verzorgende IG.

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) is in 2022 vier keer bijeengekomen voor een reguliere vergadering. Bij één van deze overleggen was een lid van de Raad van Toezicht vertegenwoordigd. Daarnaast vonden met het bestuur van Horizon Zorgcentrum vier reguliere overlegvergaderingen plaats.

In 2022 heeft de voorzitter Mw. P. Vroegop afscheid genomen van de OR.

Per 31 december 2022 was de OR als volgt samengesteld:

- Mevr. S. Smit (voorzitter)
- Mevr. E. Timmerman (secretaris)
- Mevr. R. Groot – van der Vliet (vicesecretaris)
- Mevr. S. Dawson-Bosman (vicevoorzitter)

Onderwerpen en Besluiten ondernemingsraad:

- Instemming/goedkeuring: Risicomangement analyse Horizon, concept P & C cyclus Horizon.
- Interne Audit cyclus 2023-2025, Dienstverleningsovereenkomst Aandacht Arbo BV.
- Voortgang invoering nieuw elektronisch cliëntendossier ECD.
- Instemming begroting, investeringen en Kwaliteitsplan 2023 Horizon Zorgcentrum.
- Instemming besluit nieuwe/wijziging diensten.
- Medewerking medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO).
- Instemming documenten werkoverleg, Coronaprotocol, rookbeleid.
- Nieuwbouw IKOC.
- Werving personeel.
- Instemming Jaarrekening 2021.
- Balans sparen, wijzigingen in de CAO.
- Verkiezingen OR leden.
- Kennisneming nieuwe functies binnen Horizon Zorgcentrum.
- Arbo Rie.
- ICT Kalender.
- Project Domotica.

Identiteitsraad

De Identiteitsraad is een belangrijk adviesorgaan voor de RvB en RvT op het vlak van de identiteit. De raad is samengesteld uit leden van de aangesloten kerken en de leden worden ook vanuit de respectievelijke kerken aangedragen. Eind 2022 bestond de raad uit vijf leden. In 2022 is de Identiteitsraad driemaal bijeengekomen. Besproken zijn de gebruikelijke onderwerpen en activiteiten die te maken hebben met de identiteit, zoals de weeksluitingen en de bijbelgespreksgroepen. Via een advertentie in de kerkbladen zijn voor deze laatste activiteit nieuwe vrijwilligers gevonden. Om als Identiteitsraad beter 'in de vezels' van Horizon Zorgcentrum te kunnen komen, zodat de identiteit blijft gewaarborgd, hebben een aantal leden van de raad activiteiten in Horizon Zorgcentrum bijgewoond zoals de sfeervieringen, de identiteitsworkshop voor het personeel en de herdenkingsdienst. De bedoeling is om dit ook in 2023 voort te zetten. Dat geldt eveneens voor het zoeken van een betere aansluiting met het pastorale team.

Leden van de Identiteitsraad zijn:

- Hr. J. Huibers,
- Mevr. A. Dobber,
- Hr. P. Balder,
- Mevr. D. Groot,
- Mevr. W. Smit-Schoon.

9. Financiële resultaten

Horizon Zorgcentrum heeft in 2022 meer en zwaardere zorg geleverd dan in 2021. De bezetting bij Dars & Lient en het hoofdgebouw was flink hoger dan begroot. Verder zijn er in het verslagjaar 2022 meer Volledig Pakket Thuis cliënten vanuit de wijk in zorg gekomen.

Tegelijkertijd stegen de operationele kosten, met name als gevolg van de toename van het aantal personeelsleden om de additionele zorgprestaties te leveren. In de budgettering was met deze beide ontwikkelingen rekening gehouden.

Door Corona zijn er extra kosten gemaakt welke naar verwachting door het Zorgkantoor zullen worden vergoed. Van leegstand als gevolg van Corona was nauwelijks sprake. Verder heeft Horizon Zorgcentrum aanspraak kunnen maken op compenserende maatregelen als gevolg van de hoge energiekosten. Definitieve vaststelling moet nog plaatsvinden.

Door ingebruikname van het nieuwe ECD, is de bewustwording t.a.v. financiën voor de medewerkers vergroot. Er wordt sneller meer inzicht verkregen in de juiste indicatie van de bewoner/cliënt. Dit heeft geleid tot een flink aantal hogere indicaties. Ook worden verlopen indicaties tijdig door het ECD gesignaleerd. Via maandelijkse rapportages wordt inzicht verkregen in de productie en indicaties van de bewoner/cliënt en wordt de productie per verzekeraar vergeleken met de contracten, zodat een eventuele overschrijding tijdig wordt gesignaleerd. Hierdoor kunnen we tijdig een ophoging van het budget aanvragen.

In het verslagjaar is er een aanvang gemaakt met een instrument om inzichtelijk te maken hoeveel zorg er wordt gegeven aan een bewoner/cliënt. In 2023 willen we dit verder professionaliseren middels de ingebruikname van een managementinformatiesysteem.

Voor verdere details over de financiële resultaten en vermogenspositie van Horizon Zorgcentrum verwijzen wij u graag naar de jaarrekening, die ook op onze website is gepubliceerd.

Financiën en administratieve organisatie

Aan het eind van het verslagjaar zijn de voorbereidingen getroffen om het financiële pakket Exact voor 2023 opnieuw in te richten. Er is een nieuw grootboekrekeningschema gemaakt en alle vervuilde data (oude debiteuren- en crediteuren en oude grootboeknummers) zijn verwijderd. Verder is de kostenplaatscodering aangepast aan SDB-salaris. In 2023 kunnen we gaan werken met een "geschoonde" en verbeterde administratie.

In het verslagjaar zijn de meeste functiebeschrijvingen aangepast. In SDB-HR zijn deze functies en de daaraan gekoppelde kostensoorten ingevoerd en zijn alle oude functies en kostensoorten geblokkeerd, zodat we in 2023 kunnen gaan werken met "geschoonde" bestanden.

ONDERDEEL FINANCIËLE RISICO'S VAN HET BESTUURSVERSLAG 2022

Jaar 2022

In het verslagjaar is de gerealiseerde productie binnen de afspraken met het zorgkantoor, de zorgverzekeraars en de gemeente gebleven en bestaat er derhalve geen financieel risico.

Voor 2022 is nog beperkt gebruik gemaakt van de vergoeding wegens Corona. Het zorgkantoor heeft onze aanvraag goedgekeurd.

Tevens hebben we in het verslagjaar gebruik gemaakt van de compensatieregeling hogere energiekosten. Het zorgkantoor heeft onze aanvraag goedgekeurd. Omdat er beperkt landelijk budget beschikbaar is, hebben wij 50% van de extra compensatieregeling opgenomen als bate in het verslagjaar.

	2021	2022
Capaciteit		
Beschikbare bedden / plaatsen voor verblijfszorg	56	56
Productie		
Aantal intramurale verzorgingsdagen WLZ	18.413	19.237
Aantal verzorgingsdagen VPT WLZ	3.021	4.605
Aantal dagdelen dagactiviteiten	969	969

Jaar 2023

Door de hoge inflatie zijn de materiële kosten in 2023 flink hoger dan in 2022. In de begroting 2023 is hiermee voldoende rekening gehouden. Er is in de begroting rekening gehouden met zeer hoge energiekosten door een contract met variabele tarieven. De tarieven zijn de afgelopen maanden flink verlaagd. We bestuderen de mogelijkheid om de tarieven vast te klikken, waardoor de financiële risico's zullen worden verminderd.

Er is in de begroting 2023 rekening gehouden met een CAO verhoging van 3% per 1 april 2023 en een anciënniteitsstijging van 1%. In diverse CAO's worden hogere salarissen afgesproken dan 3%. Het risico bestaat dat de CAO VVT ook wordt opengebroken en er hogere salarisstijgingen worden afgesproken. Het is onzeker of die zullen leiden tot stijging van de tarieven.

10. Risicomanagement

Horizon Zorgcentrum heeft de opdracht om op de maatschappelijke ontwikkelingen in de samenleving te anticiperen, mogelijke risico's vroegtijdig te signaleren en maatregelen te treffen om een negatief effect te voorkomen of te verminderen.

Risicomanagement

Kennis van wet- en regelgeving in verband met compliance, procesbeschrijvingen en werken volgens procesbeschrijving zijn van groot belang. Daarnaast is een heldere en eenduidige taakverdeling en verdeling van bevoegdheden essentieel. In 2022 zijn we gaan werken met integraal risicomanagement. De belangrijkste risico's zijn in beeld gebracht, waarbij rekening is gehouden met de kans waarin een gebeurtenis kon plaatsvinden en de impact hiervan. Ieder kwartaal wordt het risicomanagement besproken in het MT en RVT en indien nodig worden er acties uitgezet om de risico's zo veel mogelijk te beperken.

Zorginhoudelijke risico's

Medewerkers hebben dagelijks oog voor mogelijke (gezondheids-) risico's van cliënten. Binnen Horizon Zorgcentrum wordt deze professionaliteit ondersteund door risicosignalering als onderdeel van zorgplanning. Concreet betekent dit dat voor een aantal zorginhoudelijke thema's periodiek en bij verandering van de gezondheidssituatie van de cliënt risicosignaleringen worden uitgevoerd.

Bedrijfsvoeringrisico's

Risico's waar wij veel aandacht aan besteden liggen op het gebied van:

- ICT: door de toenemende afhankelijkheid van geautomatiseerde systemen is het essentieel om continuïteit en beveiliging van onze systemen te borgen → scan uitgevoerd in 2021;
- Wet- en regelgeving zoals privacywetgeving;
- Financiële risico's t.a.v. de geplande nieuwbouw.

11. Zorgtechnologie en ICT

In 2022 hebben we veel geïnvesteerd in het op orde brengen van de ICT-infrastructuur waaronder:

- Nieuwe handsets voor het zorgoproepsysteem;
- Voorbereiden van de invoering van een medicijndispenser (Medido) in de wijk;
- Aanstellen van een functioneel applicatiebeheerder. Deze functie wordt gedeeld met Tellus;
- Inzichtelijk maken en vaststellen van proceseigenaren voor alle applicaties;
- Nieuw contract afgesloten voor mobiele telefonie met een gezamenlijke databundel;
- Aanleggen van glasvezel;
- Herinrichten zorgmail, zodat een check plaatsvindt of je via een veilige verbinding mailt;
- Inrichten van Single Sign On, zodat collega's maar één keer hoeven in te loggen;
- Aanpassen van de ICT beheers documentatie;
- Vervangen van de fat clients voor thin clients en het toevoegen van extra beeldschermen;
- Uitvoeren van een Wifi scan en op basis hiervan zijn extra acces points en bekabeling in gebouw Lient toegevoegd;
- Er is een koppeling gerealiseerd tussen het ECD en Medimo.

Het cliëntenportaal SDB ECD is in 2022 in gebruik genomen. Via het cliëntportaal van Horizon Zorgcentrum kan de, door de cliënt gemachtigde persoon, toegang krijgen tot het zorgdossier van de cliënt. In het cliëntenportaal zijn het zorgplan en de rapportages die zijn opgesteld door zorgmedewerkers in te zien.

Vrijheid van gaan en staan waar je wilt is verweven in onze visie op zorg. Wanneer de cliënt dat wil en/of de vertegenwoordiger van de cliënt dan kunnen wij een GPS-tracker aanbieden. Het gebied waar de cliënt de weg goed kent wordt als veilige zone ingesteld. Wanneer de cliënt zich daarbuiten begeeft dan ontvangt de zorgmedewerker een melding en bepaalt op basis van de plaats of ondersteuning voor de cliënt nodig is. Voor 2 cliënten hebben we de GPS tracker in kunnen zetten in 2022.

12. Facilitaire zaken

Legionella

Volgens wettelijke kaders dienen in prioritaire instellingen, ter voorkoming van legionella besmetting in het leidingwater, diverse beheermaatregelen te worden getroffen. Het hoofdgebouw van Horizon Zorgcentrum (A) dient aan deze verplichting te voldoen, de gebouwen Dars (B) en Lient (C) vallen hier in principe buiten. Desondanks is ervoor gekozen, deze te conformeren aan dezelfde beheersmaatregelen. De beheersmaatregelen volgen uit de 4-jaarlijks op te stellen risicoanalyse en een beheersplan, daarin worden vervolgens maatregelen omschreven welke jaarlijks, maandelijks en wekelijks dienen te worden uitgevoerd. Ook kan het zijn dat er een technische aanpassingen worden voorgesteld om risico's te verwijderen.

Het afgelopen jaar is er voor de drie gebouwen Horizon Zorgcentrum een update voor het beheersplan geweest en de daaruit volgende technische maatregelen zijn uitbesteed aan een externe partij. Deze partij doet daarnaast de wekelijks spoelingen en de controles. Dit doen zij nu een aantal jaren met goed gevolg, want in het verleden zijn er een aantal legionella besmettingen geweest en zodanig dat er extra alternatieve techniek is toegepast om de legionella het hoofd te bieden en dat is gelukt, de installatie is in het najaar 2022 uitgezet en maart 2023 verwijderd, omdat de resultaten nu goed zijn.

Brandmeldinstallatie (BMI)

Volgens wettelijke kaders dienen in gebouwen waar nachtverblijf geboden wordt maatregelen te worden uitgevoerd ter signalering, voorkoming en uitbreiding van brand. In dat kader zijn er diverse eisen gesteld rondom de brandvertragendheid van materialen, het beperken van brand door middel van compartimentering en signaleren van brand met een brandmeldinstallatie en eventueel blussen van brand met brandblusmiddelen. Eisen hieromtrent worden nog specifiek met het bevoegd gezag afgestemd in de bouwvergunning en zijn ook zo uitgevoerd. Daarnaast is er een bhv plan opgesteld en beschikbaar op locatie.

Conform de eisen dient er een brandmeldinstallatie met volledige detectie te zijn, met doormelding naar de brandweer. Zodoende treft men in elke ruimte van gebouw A, B en C (m.u.v. natte ruimten) een brandmelder en in de gangen ook handbrandmelders. De BMI installatie van deze drie gebouwen is gekoppeld. Zodra er rook wordt gedetecteerd wordt er een alarm gegeven. Voor de gebouwen B en C is dit een slow whoop, waardoor de bewoners worden gealarmeerd om het gebouw te verlaten en een bericht naar de telefoons van de medewerkers, zodat ook zij worden gealarmeerd om hulp te verlenen in gebouw B en C. Voor gebouw A is dit enkel een signaal op de telefoon van de medewerkers, zodat niet het hele gebouw in rep en roer is. Tegelijkertijd met de melding aan de zorg, gaat er een melding uit naar de brandweer, zodat een uitruk plaats kan vinden, zonder vertraging.

De installatie dient jaarlijks te worden onderhouden en maandelijks worden gecontroleerd. Sinds eind 2022 worden zowel het onderhoud als de maandelijkse controles door nieuwe externe partij uitgevoerd.

Contracten op orde brengen

De aangegane verplichtingen rondom onderhoudscontracten van de diverse werkzaamheden rondom gebouw, installaties en terreinen zijn in kaart gebracht. Een aantal contracten zijn geformaliseerd, verbeterd of uitgebreid. Ook de verplichtingen rondom uitgegeven regie opdrachten worden gearchiveerd en geregisterd.

Duurzaamheid

Binnen Horizon Zorgcentrum doen we al veel aan duurzaamheid. Voorbeelden hiervan zijn: we werken veel digitaal en zo min mogelijk op papier. De printers zijn standaard ingesteld op dubbelzijdig printen. Alle lampen zijn vervangen voor ledlampen.

In 2023 bekijken we of we nog bewuster het afval kunnen scheiden, door het introduceren van vuilnisbakken voor het scheiden van plastic.

Gebouwde omgeving

Beschrijving van de nieuwbouwplannen is te vinden in hoofdstuk 2 Wonen en welzijn.

Materialen en hulpmiddelen

Meneer Kooi (totaalleverancier van hulpmiddelen in de zorgsector) is sinds december 2021 de leverancier van onze hulpmiddelen. Alle bedden en tilhulpmiddelen heeft Meneer Kooi in onderhoud. Bij levering van hulpmiddelen ontvangen medewerkers van de bezorgers instructie voor gebruik.

Inkooporganisatie Coppa

Ten behoeve van het evalueren van contracten van onze leveranciers en het doen van een aanbesteding hebben we de professionele organisatie Coppa in 2022 gevraagd de ondersteuning voort te zetten. In 2022 hebben we een nieuw contract afgesloten met Reza Apotheek, overgang van Gazprom naar Vattenfall en voor verpleegartikelen naar Bosman.

13. Gebruik van informatie

Website Horizon Zorgcentrum

Op de website van Horizon Zorgcentrum kunnen zowel (potentiële) cliënten als medewerkers informatie vinden over het zorg- en welzijnsaanbod van Horizon Zorgcentrum, maar ook informatie voor leerlingen en beschikbare vacatures.

Websites van derden

Informatie over wat Horizon Zorgcentrum te bieden heeft is na te gaan op de websites van VGZ en Dementiewijzer. Hier zijn ook onze contactgegevens te vinden.

Interne nieuwsbrieven

Goede communicatie is van essentieel belang bij het geven goede zorg. Voor het bewonersblad *Horizontaal* is een redactie samengesteld die elke 2 maanden een exemplaar stuurt aan de bewoners, 1^e contactpersonen, vrijwilligers en medewerkers.

Het MT brengt elke 4 tot 8 weken een nieuwsbrief uit waarin de ontwikkelingen van de organisatie te lezen zijn. De wondconsulent brengt elk kwartaal een nieuwsbrief uit ter bevordering van de kennis over huidzorg, decubituspreventie en wondbehandeling. Team kwaliteit brengt elke 3 maanden een nieuwsbrief uit met als doel richtlijnen en beleid te vertalen naar het dagelijks werk waarbij kwaliteit van zorg voorop staat.

14. Tot slot

We kijken terug op een mooi jaar waarin er weer, na Corona, de ruimte en vrijheid was om actief en open te zijn. We hebben ons 65-jarig bestaan gevierd met iedereen die bij ons betrokken is of zich bij ons betrokken voelt. We hebben een belangrijke stap gezet in de nieuwbouw en daarmee ook voor de toekomst van de ouderenzorg in Dijk en Waard. Voor onze bewoners, medewerkers, vrijwilligers en organisatie was het een jaar die 'meer dan het gewone' bracht.