

# Kwaliteitsverslag 2023



# Vérian

*Veelzijdig in zorg*

Veelzijdig in zorg

## Inhoud

<b>1. Inleiding</b> .....	3
1.1 Reikwijdte.....	3
<b>2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b> .....	4
2.1 Ontwikkelingen .....	5
<b>3. Wonen en welzijn</b> .....	7
3.1 Zingeving en zinvolle dagbesteding .....	7
3.2 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding .....	7
3.3 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers.....	7
3.4 Wooncomfort.....	8
3.4.1 Passende woonvoorziening.....	8
3.5 Ontwikkelingen .....	8
<b>4. Basisveiligheid</b> .....	10
4.1 Decubitus .....	10
4.2 Advance Care Planning (ACP) .....	11
4.3 Medicatieveiligheid .....	11
4.4 Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking.....	11
4.5 Continentie.....	12
4.6 Aandacht voor eten en drinken.....	12
4.7 Ontwikkelingen .....	13
<b>5. Leren, verbeteren en werken aan kwaliteit</b> .....	15
5.1 Afwijkingen tijdens de zorgverlening .....	15
5.2 Signalen en klachten .....	15
5.3 Input verzamelen.....	15
<b>6. Leiderschap, governance en management</b> .....	18
<b>7. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)</b> .....	19
7.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht.....	19
7.2 Kennis en vaardigheden .....	19
7.3 Reflectie, leren en ontwikkelen .....	20
<b>8. Gebruik van hulpbronnen en informatie</b> .....	21
8.1 Digitalisatie en technologische hulpbronnen.....	21
8.2 Samenwerking in de keten.....	22
<b>9. Tot slot</b> .....	23

## 1. Inleiding

Dit kwaliteitsverslag dient voor het ontwikkelen, innoveren en borgen van de kwaliteit binnen Vérian. Dit verslag omvat zowel alle bestaande als benodigde gegevens en werkprocessen die het mogelijk maken te voldoen aan de wettelijke eisen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Addendum langdurige zorg thuis. Dit verslag is gebaseerd op de acties die zijn opgenomen in het kwaliteitsplan voor 2023 en geeft weer op welke onderdelen de organisatie voldoet. Daarnaast laten we zien aan welke ontwikkelingen we in 2024 gaan werken, zodat de kwaliteit van zorg verder verhoogd kan worden.

Vérian levert jaarlijks een geactualiseerd kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag aan gebaseerd op de normen 'samen leren en verbeteren' met betrekking tot het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Addendum voor langdurige zorg thuis.

Vanaf 2024 is het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' van kracht. Komend jaar zal Vérian onderzoeken op welke wijze het kwaliteitsbeeld zal worden vormgegeven.

### 1.1 Reikwijdte

Dit kwaliteitsverslag is gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Addendum voor langdurige zorg thuis. Dit betreft: alle cliënten met een Wlz-indicatie (ZZP 4 t/m 10) die verblijven in een woonzorglocatie of thuis. Op de locaties wordt met name zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) in de vorm van een VPT geleverd. Dit betreft zorg zonder verblijf en zonder behandeling. Ook kunnen cliënten tijdelijk zorg ontvangen op basis van Eerstelijnsverblijf (ELV laag-complex). Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Addendum voor langdurige zorg thuis richten zich uitsluitend op de Wlz-geïndiceerde cliënten. Vérian levert zowel zorg aan cliënten in de thuissituatie als in een aantal woonzorglocaties, namelijk:

- ❖ Woonzorglocatie De Gemzen te Apeldoorn;
- ❖ Woonzorglocatie De Statenhorst te Heino;
- ❖ Woonzorglocatie Huize Wilkens te Voorst.

De Gemzen is in oktober 2022 als nieuwe woonzorglocatie in Apeldoorn gestart. De Statenhorst is per 01-01-2022 vanuit een faillissement overgenomen en ondergebracht bij Vérian. Huize Wilkens is evenals De Meeuwenberg per 24-05-2023 vanuit een faillissement overgenomen en ondergebracht bij Vérian. Eind 2023 is de zorgverlening van locatie De Meeuwenberg te Empe overgedragen naar Huize Wilkens te Voorst. De Meeuwenberg zal in 2024 een andere invulling krijgen.

## 2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In de visie van Vérian staat de cliënt centraal. Hierbij wordt gekeken naar de cliënt als geheel, met het accent op en aandacht voor wat de cliënt wél kan en op welke wijze zorg en ondersteuning eraan kunnen bijdragen dat het leven voor de cliënt de moeite waard is.

Zowel in de thuissituatie als op de woonzorglocaties van Vérian wordt de zelfredzaamheid van de cliënt zoveel mogelijk gestimuleerd, waarbij de eigen regie over zijn of haar leven voorop staat. Voor iedere cliënt verschilt de invulling van persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

Vanaf het intakegesprek tot aan de laatste levensfase van de cliënt houdt de cliënt de regie over leven en welbevinden. Het intakegesprek wordt gevoerd door een mbo- of hbo-verpleegkundige. Bij voorkeur is de mantelzorger van de cliënt hierbij aanwezig. Door het stellen van de juiste vragen wordt de benodigde informatie verkregen. Hierbij geldt als uitgangspunt dat er in mogelijkheden wordt gedacht en niet in beperkingen. Naast de mogelijkheden van de cliënt worden ook de mogelijkheden van de mantelzorger in kaart gebracht. Op deze wijze wordt de invulling van de zorgvraag volledig toegespitst op de unieke cliëntsituatie. Om hieraan te kunnen voldoen wordt de levensloop ofwel de achtergrondinformatie structureel uitgevraagd en vastgelegd in het zorgdossier aan de hand van het levensloop formulier. Dit draagt eraan bij dat er zo goed mogelijk op de individuele cliëntsituatie kan worden ingespeeld in het kader van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een bewoner die vanuit de thuissituatie gewend was om dagelijks piano te spelen dan wel dagelijks pianomuziek te horen. In het dossier kan hierop worden ingespeeld door hier een doel op te formuleren en dagelijks een actie op in te zetten.

Binnen Vérian wordt gewerkt met Omaha, een gestandaardiseerd classificatiesysteem voor de zorg. Het Omaha-assessment vormt de basis voor het zorgplan en het bepalen van de zorgdoelen. Binnen de Omaha Systematiek worden de doelen bepaald aan de hand van aandachtsgebieden. Deze aandachtsgebieden vallen binnen vier verschillende domeinen, namelijk:

- ❖ Omgevingsdomein;
- ❖ Psychosociaal domein;
- ❖ Fysiologisch domein;
- ❖ Gezondheidsgerelateerd gedragsdomein.

In deze domeinen worden de diverse aandachtsgebieden doorlopen. Indien een aandachtsgebied van toepassing is voor de cliënt wordt deze uitgewerkt op basis van de signalen en symptomen, maar ook de actievlakken en actiesoorten worden nader omschreven. Tevens worden er scores toegekend in het kader van de huidige en de gewenste situatie op basis van status, kennis en gedrag. Vervolgens is dit aandachtsgebied onderdeel van het zorgplan, waarbij een SMART-geformuleerd doel wordt gesteld en de bijbehorende interventies nader zijn omschreven. Deze systematiek maakt de zorg overdraagbaar en ondersteunt het doelgericht werken.

Bij een nieuwe cliënt wordt in ieder geval binnen 24 uur een voorlopig zorgplan opgesteld, waarna binnen een periode van maximaal zes weken het volledige zorgplan gereed is. Het zorgplan en de bijbehorende zorgafspraken dragen bij aan de continuïteit van de zorgverlening, de persoonsgerichte visie en het doelgericht werken. Dit zorgplan is opgenomen in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD).

Om de continuïteit van de zorgverlening en de persoonsgerichte zorg en ondersteuning te kunnen waarborgen, wordt de zorg structureel (minimaal twee keer per jaar) geëvalueerd. Deze evaluatie wordt uitgevoerd door de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige (EVV'er) van de cliënt. Tijdens dit gesprek wordt zowel op het product (lees: de doelen) geëvalueerd als op het proces (lees: de mate van tevredenheid met betrekking tot de zorgverlening). Waar nodig worden de doelen in samenspraak met de cliënt bijgesteld en opnieuw opgenomen in het zorgplan. Vérian vindt het van groot belang dat de cliënt zijn eigen regie behoudt, maar het informele netwerk (o.a. de mantelzorger) wel nauw betrokken is bij de invulling van de zorg en ondersteuning. Wanneer de cliëntsituatie een multidisciplinaire zorgvraag betreft en er mogelijk collega zorgaanbieders betrokken zijn bij de betreffende zorgvraag, vindt er te allen tijde overleg plaats. Er wordt waar nodig een Multidisciplinair Overleg (MDO) gepland met de betreffende zorgprofessionals en disciplines. In een complexe

zorgsituatie kan er een beroep worden gedaan op de Specialist Ouderengeneeskunde die werkzaam is binnen Vérian. Gemaakte afspraken worden vastgelegd in het zorgdossier (ECD) van de cliënt conform geldende procedure. Locatie afhankelijk zijn er afspraken gemaakt voor structurele afstemming met de Specialist Ouderengeneeskunde. Op deze wijze worden alle cliënten structureel besproken en kunnen passende acties/interventies worden ingezet. De EVV'ers zetten de benodigde acties uit in het team en integreren de gemaakte afspraken in het zorgdossier (ECD) van de cliënt. Dit draagt bij aan de continuïteit en de kwaliteit van de zorgverlening aan de cliënt en zet tevens de EVV'er sterker in zijn/haar rol.

## 2.1 Ontwikkelingen

### Levensloop en achtergrondinformatie

In 2023 is de levensloop en achtergrondinformatie van de cliënten uitgevraagd en toegevoegd aan het zorgdossier. Ook bij alle nieuwe cliënten wordt deze informatie nu standaard uitgevraagd en vastgelegd. Locatie Huize Wilkens heeft deze werkwijze na de overname ook overgenomen en hier is dit in het eerste kwartaal van 2024 volledig geïmplementeerd.

### Strategische koers

Het zorglandschap is continu in beweging en dit brengt de nodige veranderingen met zich mee. In 2021 is er een conceptversie van de strategische koers van Vérian tot stand gekomen. In 2021 en 2022 zijn er diverse werkgroepen ten aanzien van het koersdocument van start gegaan. Dit met als doel om de koers als organisatie in zijn geheel uit te dragen en aan te laten sluiten bij de ontwikkelingen in de omgeving. Naar aanleiding van de input die vanuit de werkgroepen is aangeleverd, is een koersdocument tot stand gekomen. Het koersdocument dient als kapstok voor de ontwikkeling van de teamjaarplannen per locatie en team.

### Functie Manager Woonzorg

Medio 2022 is er een manager Woonzorg aangesteld voor de woonzorglocaties van Vérian. De Manager Woonzorg is eindverantwoordelijk voor het personeel en de kwaliteit van zorg aan de cliënten op de woonzorglocaties. De facilitaire taken behoren ook tot het takenpakket van de Manager Woonzorg. In samenwerking met de verpleegkundige op locatie zijn zij het aanspreekpunt voor wat betreft de aanname van alle nieuwe cliënten en zij dragen gezamenlijk met de teams zorg voor goede zorg aan de cliënt. De manager Woonzorg heeft reeds diverse processen onder de loep genomen en stuurt waar nodig bij. Tevens onderhoudt de manager Woonzorg nauw contact met de diverse samenwerkingspartners in de regio, zoals huisartsen, apotheken, fysio- en ergotherapeuten, collega zorgaanbieders en transferbureaus. Gedurende het jaar 2023 weten cliënten en transferbureaus van de ziekenhuizen de locaties van Vérian goed te vinden. Eind 2023 is het besluit genomen om een coördinerend wijkverpleegkundige aan te nemen, die verantwoordelijk is voor de kwaliteit van zorg over alle locaties van Vérian.

### Inzet van innovaties

Vérian vindt het van groot belang dat de cliënt zorg en ondersteuning ontvangt passend bij de cliënt en diens mogelijkheden. Hierbij wordt uitgegaan van: de eigen kracht van de cliënt, de mogelijke inzet van zorgtechnologie en hulpmiddelen, de voorzieningen in de wijk (o.b.v. de sociale kaart), maar ook het versterken van het netwerk van de cliënt. Om zelfredzaamheid van de cliënt zo goed mogelijk te stimuleren is het van belang dat zorgprofessionals worden gefaciliteerd met de juiste tools. De inzet van zorgtechnologie speelt hierbij een belangrijke rol. Er is nader onderzoek gedaan naar de inzet van diverse technologieën in de zorg, bijvoorbeeld de Medido (automatische medicijndispenser), de Compaan (beeldzorg), de Smartglass (slimme bril) en de Tessa (structuurrobot).

In 2023 heeft de verdere implementatie van nCare plaatsgevonden. Het gebruik van nCare wordt continu gemonitord met als doel het medicatieproces steeds verder te optimaliseren en de medicatieveiligheid voor onze cliënten te kunnen borgen.

Ook is het voor alle cliënten mogelijk gebruik te maken van het cliëntportaal, te weten: MijnVerianDossier. Hiermee kunnen cliënten en familieleden op digitale wijze inzage krijgen in het cliëntdossier.

Tot slot kan Vérian op de verschillende locaties leefcirkels inzetten om de veiligheid van bewoners te optimaliseren, zodat een balans in veiligheid en vrijheid kan worden gecreëerd. De inzet van leefcirkels

kan op maat per bewoner worden ingeregeld. Dit betekent dat door middel van sensoren kan worden gemonitord waar de cliënt zich bevindt.

### 3. Wonen en welzijn

In de visie van Vérian is het van belang dat de cliënt optimale levenskwaliteit en welzijn ervaart in zijn directe woon-, zorg- en leefomgeving.

#### 3.1 Zingeving en zinvolle dagbesteding

Binnen de woonzorglocaties biedt Vérian diverse activiteiten aan in de vorm van activiteitenbegeleiding. Alle activiteiten worden georganiseerd door professioneel opgeleide activiteitenbegeleiders. Ook wordt de ruimte geboden aan stagiaires en vrijwilligers om ervaring op te doen en te kunnen bijdragen aan een zinvolle daginvulling van de bewoners. Er wordt continu doelgericht gewerkt aan de individuele wensen en behoeften van de cliënt. Er vinden zowel in groepsverband als op individueel niveau activiteiten plaats om de cliënten te stimuleren en te motiveren om hun doelen te bereiken. De activiteiten lopen uiteen van geheugentraining en bewegingsspelletjes tot een gezamenlijke broodmaaltijd. Kortom, de dagbesteding biedt de aandacht en ondersteuning van activiteiten die aansluiten bij de behoeften van de cliënt en het leven de moeite waard maken. Tot slot is zinvolle dagbesteding ook van invloed op de gezondheidssituatie van de cliënt. Hoe hoger de kwaliteit van leven, hoe sterker het immuunsysteem, waardoor de cliënt minder risico loopt op gezondheidscomplicaties.

#### 3.2 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

De algemene dagelijkse levensbehoeften (ADL) worden standaard bespreekbaar gemaakt tijdens het intakegesprek met de cliënt. Hierbij is er veel aandacht voor het behouden van eigen regie en het behouden en/of vergroten van zelfredzaamheid. Waar mogelijk worden hulpmiddelen ingezet en worden cliënten gestimuleerd zelf te doen wat zij nog zelf kunnen. De wensen en behoeften worden besproken en vastgelegd in het zorgdossier in de vorm van een doel, zodat de afspraken op eenduidige wijze worden toegepast bij de dagelijkse verzorging van de cliënt. Ook wordt deze zorgvraag structureel meegenomen tijdens de evaluatiemomenten met de cliënt (en mantelzorg) en kan de zorgvraag waar nodig worden bijgesteld.

Binnen de woonzorglocaties zijn de cliënten in de mogelijkheid gebruik te maken van de wasvoorziening. In dat geval verzorgt Vérian de was voor de cliënt en is daarmee medeverantwoordelijk voor verzorgde kleding van de cliënt. In de afgelopen periode heeft er een forse toename plaatsgevonden van het aantal cliënten dat woonachtig is op de locaties. In 2023 is onderzoek gedaan naar de organisatie van de wasvoorziening op de locaties van Vérian. Gezien de toename in het aantal bewoners en de toenemende Wlz-zorg was het de vraag of de outillage van de wasruimten voldoende voorziet in hetgeen benodigd is voor het verwerken van de toegenomen hoeveelheid was. Om die reden is er onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om de wasvoorziening uit te besteden. Uiteindelijk is gebleken dat het zelf wassen binnen de locaties nog altijd voordeliger is dan uitbesteden. Daarnaast zien we dat de was binnenshuis door bewoners ook gezien wordt als belangrijk voordeel.

#### 3.3 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Binnen Vérian speelt het informele netwerk (o.a. de mantelzorg) een belangrijke rol in het welzijn van de cliënt. De mantelzorg, familieleden en kennissen zijn veelal voor een langere periode betrokken bij de cliëntsituatie en hebben daardoor veel kennis over de wensen en gewoonten van hun naaste (lees: de cliënt). Om deze reden is het dan ook des te belangrijker het informele netwerk nauw te betrekken bij de cliëntsituatie, zoals het aansluiten tijdens het intakegesprek en de evaluatiegesprekken. Het informele netwerk betreft een belangrijke factor in de zorg en ondersteuning aan de cliënt. Daar waar nodig biedt Vérian dan ook de nodige ondersteuning aan mantelzorgers, bijvoorbeeld wanneer de mantelzorg overbelast dreigt te raken.

Ook de inzet van vrijwilligers draagt bij aan het welbevinden van de cliënt. Momenteel worden er met name op de locaties diverse vrijwilligers ingezet ten aanzien van de ondersteuning tijdens de maaltijden en de koffieronde, maar ook ter ondersteuning bij het bieden van activiteiten. Het aantal vrijwilligers is toegenomen op de locaties. De inzet van de vrijwilligers draagt daadwerkelijk bij aan het welzijn van de cliënten. Het is belangrijk dat er voldoende aandacht uitgaat naar de vrijwilligers om hen te binden aan de locaties. Het maken van afspraken en het verankeren van deze rol vraagt nog de nodige aandacht binnen Vérian.

### 3.4 Wooncomfort

Het is van belang dat de cliënt verantwoorde en passende zorgverlening ervaart, toegespitst op zijn/haar unieke zorgvraag. Binnen de woonzorglocaties heeft de cliënt de eigen regie over het inrichten van zijn/haar appartement. Vérian probeert zo goed mogelijk in te spelen op de ontwikkelingen in het zorglandschap en deze toe te passen in de situaties waar dit wordt gevraagd. Eveneens geldt dit voor de zorgsituaties in de thuiszorg. Het is van belang dat de ondersteuning bijdraagt aan de kwaliteit van leven van de cliënt en er sprake is van veilige en verantwoorde zorgverlening. Dit wordt mede geborgd door de zorg in nabijheid en de mogelijkheden in oproepbare zorg (24/7), door bijvoorbeeld personenalarmering.

#### 3.4.1 Passende woonvoorziening

Indien de persoonlijke situatie van de cliënt erom vraagt, alsmede wanneer blijkt dat de huidige woon- en/of zorgomgeving in relatie tot de zorgvraag mogelijk niet meer passend is dan wel een criteria tot uitsluiting omvat, wordt er gezamenlijk met de cliënt en mantelzorger gezocht naar een passende oplossing. Het beleid binnen Vérian is dat er binnen de woonzorglocaties een Multidisciplinair Overleg (MDO) plaatsvindt, voordat er een definitief besluit wordt genomen. Hierbij sluit in ieder geval de Specialist Ouderengeneeskunde, de EVV'er en de mantelzorger van de cliënt aan. De huisarts is medisch eindverantwoordelijk voor de cliënten en sluit waar mogelijk ook aan bij dit MDO. De Specialist Ouderengeneeskunde en de Verpleegkundig Specialist (in opleiding) bekleden binnen Vérian een consulterende rol en kunnen dienen als sparringpartner van de huisarts conform procedure. Inmiddels zijn er meerdere cliënten van verschillende locaties op deze wijze overgeplaatst naar een beter passende woonvoorziening.

Ook in de thuissituatie kan een beroep worden gedaan op de Specialist Ouderengeneeskunde of de Verpleegkundig Specialist (in opleiding) van Vérian. Zij kunnen worden geconsulteerd en dit heeft als doel het team, maar ook de huisarts te ontlasten. Ten aanzien van het verloop van de zorgvraag, waaronder ook de afspraken met betrekking tot advance care planning, is de huisarts eindverantwoordelijk. De zorgprofessionals binnen Vérian vervullen hierbij zeker een belangrijke rol door verkregen inzichten te delen en hierin een signalerende en adviserende rol te bekleden.

### 3.5 Ontwikkelingen

#### Familiebijeenkomsten

Bij de Statenhorst is in 2023 twee keer een informatie avond georganiseerd in samenwerking met de gemeente. Deze bijeenkomsten zijn met name gericht geweest op opvang van de Oekraïense vluchtelingen en het verloop hiervan. Verder vond er ca zes keer overleg met de Cliëntenraad plaats, gericht op wijzigingen rondom de maaltijdvoorziening en andere veranderingen op locatie. Informatie vanuit dit overleg werd ruim gedeeld onder bewoners en familie. Er is in 2023 gestart met een maandelijks inloopspreekuur bij de Manager Woonzorg waar bewoners en betrokkenen gebruik van kunnen maken. Daarnaast zijn de MDO's verder vorm gegeven in samenwerking met de Specialist Ouderengeneeskunde op de locatie. Bij De Gemzen zijn twee bijeenkomsten georganiseerd, waarbij een activiteit en thema onder de aandacht is gebracht. Bij Huize Wilkens zullen ook familiebijeenkomsten georganiseerd gaan worden.

#### Dagbestedingsactiviteiten

Vérian wil een belangrijke bijdrage leveren aan het welzijn en welbevinden van de cliënt. Om dit te kunnen bereiken is het van belang continu te blijven doorontwikkelen, bijvoorbeeld op het gebied van het professionaliseren van activiteiten ten aanzien van een zinvolle dagbesteding. Om die reden is bekeken of en welke uitbreiding van de dagbestedingsactiviteiten binnen Vérian kon worden gerealiseerd. Op de locaties is de activiteitenbegeleiding omgebogen en meer gericht op begeleiding en het bieden van structuur. Op iedere locatie is een activiteitenbegeleider actief, die de leefstijlplannen vorm geeft samen met de bewoner. Er worden dagelijks activiteiten georganiseerd, van koffiedrinken tot creatieve activiteiten en van een gezamenlijke broodmaaltijd tot geheugentraining of bewegingsspelletjes. Vaak ook met ondersteuning van vrijwilligers.



### **Mantelzorg en vrijwilligers**

Binnen Vérian wordt er vanuit verschillende facetten aandacht besteed aan de inzet van vrijwilligers en de rol van de mantelzorger. Dit om het welzijn van de cliënt te kunnen optimaliseren en extra aandacht te kunnen schenken aan het welbevinden van de cliënt, alsmede het ondersteunen van de mantelzorger indien de situatie daarom vraagt. Bijvoorbeeld wanneer hij/zij overbelast dreigt te raken. Het aantal vrijwilligers is het afgelopen jaar toegenomen op de locaties, ook op locatie Huize Wilkens is na de overname en toename van het aantal vrijwilligers merkbaar. De inzet van de vrijwilligers draagt daadwerkelijk bij aan het welzijn van de cliënten. Het is belangrijk dat er voldoende aandacht uitgaat naar de vrijwilligers om hen te binden aan de locaties. Vrijwilligers worden dan ook structureel meegenomen in het uitreiken van attenties en uitnodigingen voor (kerst)bijeenkomsten.

## 4. Basisveiligheid

Voor verslagjaar 2023 is er sprake van een ongewijzigde set aan indicatoren basisveiligheid. De volgende categorieën indicatoren basisveiligheid zijn vastgesteld voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg:

Verplichte indicatoren:

- ❖ 2. Advance Care Planning (ACP) – 2. Gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde
- ❖ 3. Medicatieveiligheid – 3.1 Bespreken medicatiefouten in het team
- ❖ 6. Aandacht voor eten en drinken – 6. Voedselvoorkeuren cliënt

Vrije keuze indicatoren:

- ❖ 1. Decubitus – 1.1 Decubitus (uitkomsten)
- ❖ 1. Decubitus – 1.2 Casuïstiekbespreking decubitus op de afdeling
- ❖ 3. Medicatieveiligheid – 3.2 Medicatiereview
- ❖ 4. Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking – 4.2 Terugdringen vrijheidsbeperking
- ❖ 4. Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking – 4.3 Werken aan vrijheidsbevordering
- ❖ 5. Continëntie

Keuze voor vrije keuze indicatoren voor 2022:

- ❖ 4. Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking – 4.3 Werken aan vrijheidsbevordering
- ❖ 5. Continëntie

Voor Vérian geldt dat een aantal indicatoren momenteel in beperkte mate van toepassing zijn, omdat op de locaties van Vérian uitsluitend zorg zonder behandeling wordt geleverd en de woonzorglocaties (nog) niet zijn aangemerkt als accommodatie in het kader van de Wet zorg en dwang.

Daarentegen zijn er Specialist Ouderengeneeskunde in dienst en is er een verpleegkundige in opleiding tot Verpleegkundig Specialist. Voor een organisatie die thuiszorg en zorg op de locaties zonder behandeling levert, is dit uniek. De Specialist Ouderengeneeskunde vervullen binnen Vérian een consulterende rol en dienen met name als deskundige sparringpartner voor de huisartsen in het werkgebied van Vérian. De Specialist Ouderengeneeskunde is dan ook nauw betrokken bij de zorgverlening aan onze cliënten, met name op het gebied van de diverse indicatoren basisveiligheid zoals eerder genoemd. Vooralsnog heeft de Specialist Ouderengeneeskunde geen behandelingsbevoegdheid en betreft dit in alle situaties de huisarts.

Hieronder wordt nader toegelicht op welke wijze Vérian vormgeeft aan de indicatoren basisveiligheid.

### 4.1 Decubitus

Bij aanvang van de zorgverlening en tijdens de evaluatiemomenten vindt een risicosignalering op de zeven belangrijkste aandachtsgebieden plaats via een integrale risicosignalering in het dossier van de cliënt. Eén van deze gebieden betreft Huidletsel, ook wel aangeduid met de term Decubitus. Indien de risicosignalering een verhoogd risico weergeeft op dit aandachtsgebied, wordt deze opgenomen in het zorgplan van de cliënt. Binnen Vérian wordt gewerkt met Omaha, een gestandaardiseerd classificatiesysteem voor de zorg. Het Omaha-assessment vormt de basis voor het zorgplan en het bepalen van de zorgdoelen. Huid is een van de aandachtsgebieden in het fysiologisch domein. Indien het aandachtsgebied “Huid” aandacht behoeft, wordt deze opgenomen in het zorgplan conform de Omaha Systematiek zoals in hoofdstuk 4 is omschreven. Op het moment dat het aandachtsgebied “Huid” onderdeel uitmaakt van het zorgplan worden hierop, afhankelijk van de hoogte van het risico, diverse interventies ingezet. Dit kunnen zowel preventieve interventies zijn om decubitus te voorkomen, als therapeutische maatregelen wanneer er dusdanig sprake is van Decubitus. Uitgangspunt is het voorkomen van Decubitus door preventief in te spelen op het verhoogde risico, bijvoorbeeld door tijdige inzet van ergotherapie, waarmee Decubitus kan worden voorkomen. Tevens faciliteert het ECD in een doelgerichte rapportagefunctie per aandachtsgebied en is het verloop van deze specifieke zorgvraag inzichtelijk.

Naast de teams van zorgprofessionals op de diverse locaties zijn er wondverpleegkundigen werkzaam binnen Vérian. Hierop kan eenieder een beroep doen in het geval er sprake is van een (complexe) situatie rondom wondzorg. Tot slot worden er diverse scholingen aangeboden ten aanzien van wondzorg, zoals het omgaan met de diverse verbandmiddelen. Ook kan er een beroep worden gedaan op een externe specialist via de aanbieder van de scholingen rondom wondzorg. Vaak wordt de wondverpleegkundige ingeschakeld en indien nodig wordt er een beroep gedaan op de huisarts. Indien wenselijk kan de huisarts de Specialist Ouderengeneeskunde van Vérian in consult vragen.

Decubitus is veelal niet aanwezig op de locaties van Vérian, aangezien de somatische cliënten nog in staat zijn zich zelfstandig te kunnen voortbewegen.

#### 4.2 Advance Care Planning (ACP)

Het is van groot belang dat afspraken rondom medische zorg, maar ook rondom het levenseinde worden besproken met de cliënt. Bij aanvang van de zorgverlening is er ruimte om over dit soort onderwerpen te spreken. Echter zijn dit geen onderwerpen die snel kunnen worden besproken en afgevinkt. De zorgverleners van Vérian hebben tijdens de intake en evaluatiegesprekken, maar ook in hun dagelijkse zorg aandacht voor wensen en behoeften van de cliënt in de palliatieve en terminale fase. Ze inventariseren wat de cliënt belangrijk vindt, waar hij/zij waarde aan hecht en wat hij/zij graag wil doen. Dit wordt naar aanleiding van de uitvraag via het levensloopformulier vastgelegd in het zorgdossier en zorgplan van de cliënt. Hiermee wordt bijgedragen aan een hoge kwaliteit van leven in deze fase van het leven van de cliënt. Daarentegen is het van groot belang dat de organisatie op de hoogte is van de wensen van de cliënt. Vooralsnog zijn dit afspraken die op basis van behandeling formeel dienen te worden vastgelegd met de huisarts (eindverantwoordelijke). De huisarts heeft bij complexe prognostiek de mogelijkheid de Specialist Ouderengeneeskunde te vragen om het gesprek over ACP te voeren. De Specialist Ouderengeneeskunde informeert vervolgens de huisarts over de gemaakte afspraken. Tijdens dit gesprek kan de Specialist Ouderengeneeskunde ook voorsorteren op de mogelijkheden die de betreffende locatie kan bieden en wanneer er mogelijk een verhuizing dient plaats te vinden, bijvoorbeeld wanneer de bovengrenzen van zorg structureel worden bereikt. Het is van groot belang dat Vérian als organisatie op de hoogte is van de gemaakte afspraken rondom ACP. Een duidelijke afspraak die gemaakt dient te zijn, is bijvoorbeeld de afspraak rondom wel of niet reanimeren. De afspraak betreffende al dan niet reanimeren wordt conform procedure vastgelegd in het dossier van de cliënt. Indien van toepassing worden de overige behandelwensen vastgelegd ten behoeve van een goede communicatie met de huisartsenpost / waarnemend huisarts en bij calamiteiten.

#### 4.3 Medicatieveiligheid

Het medicatiebeleid is erop gericht te werken conform 'de veilige principes in de medicatieketen'. Hieraan hebben wij ons als zorgorganisatie niet alleen te houden, maar ook onze partners in de keten, zoals de apotheek en de huisarts. Wanneer een cliënt in zorg komt, wordt tijdens het intakegesprek uitvraag gedaan naar de aanwezigheid van medicatie. De huisarts en de betrokken medisch specialisten zijn verantwoordelijk voor het voorschrijven van medicatie. De huisarts heeft de mogelijkheid om de Specialist Ouderengeneeskunde te consulteren voor een medicatiereview bij polyfarmacie. Het uitgangspunt is dat de cliënt zo lang mogelijk de eigen regie en verantwoordelijkheid kan behouden ten aanzien van medicijngebruik. Er worden samen met de cliënt (en mantelzorger) afspraken gemaakt over het beheer van de medicatie en ieders verantwoordelijkheid hierin. Vervolgens wordt deze verantwoordelijkheid vastgelegd in het zorgplan, structureel geëvalueerd en waar nodig bijgesteld in afstemming met de cliënt en zijn/haar mantelzorger. Tevens vindt er halfjaarlijks afstemming plaats met de apotheek ten aanzien van het medicijngebruik van de cliënten en worden zo nodig afspraken gemaakt of gewijzigd. Wanneer er zich afwijkingen rondom de medicatieveiligheid voordoen, wordt hier een zogeheten MIC-melding van gemaakt. MIC staat voor Melding Incident Cliënt. Iedere melding wordt individueel behandeld, waarna deze structureel tijdens het teamoverleg op locatieniveau en waar nodig op cliëntniveau in het team worden besproken.

#### 4.4 Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

De woonzorglocaties zijn (nog) niet aangemerkt als actieve accommodatie in het kader van de Wet zorg en dwang, echter kan niet worden uitgesloten dat Vérian toekomstgericht zorg gaat leveren, vallend binnen deze wet.

Vérian heeft wel een beleidsstuk en procedure vormgegeven met betrekking tot de Wet zorg en dwang en voert een beleid dat gericht is op het voorkomen van vrijheidsbeperking, oftewel: onvrijwillige zorg. Dergelijke middelen en maatregelen worden gezien als een allerlaatste redmiddel, als er sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt zelf of voor anderen. Daar waar er sprake is of kan zijn van onvrijwillige zorg, wordt de Specialist Ouderengeneeskunde in consult geroepen en wordt het stappenplan conform procedure doorlopen. Vervolgens worden de afwegingen en gemaakte afspraken vastgelegd in het dossier van de cliënt.

Tot slot wordt er een aanmerkelijk verschil gemaakt tussen een vrijheidsbeperkende maatregel en een zogeheten comfortmaatregel. Een comfortmaatregel betreft een wens of een behoefte vanuit de cliënt zelf. We spreken hierbij van vrijwillige zorg inzake wilsbekwame cliënten. Een rolstoelafhankelijke cliënt kan het bijvoorbeeld prettig vinden over een op hoogte afgesteld tafelblad te beschikken tijdens het nuttigen van de maaltijden. Het middel wordt in dit geval op verzoek van de cliënt ingezet ten behoeve van comfort voor de cliënt. Deze afspraak wordt als zijnde comfortafpraak vastgelegd in het dossier.

Op de locaties van Vérian neemt de zorgzwaarte steeds verder toe, waarbij met name sprake is van cognitieve problematiek onder de cliënten. Dit betreffen veelal cliënten die niet in aanmerking komen voor een indicatie met behandeling in het reguliere verpleeghuis, maar wel een indicatie zonder behandeling bij de locaties van Vérian of thuis. Het is wenselijk om voor alle zorgverleners een scholing te organiseren waarbij er aandacht is voor hoe om te gaan met cliënten met cognitieve problemen, de benaderingswijze en de wijze waarop je de cliënten kunt begeleiden.

#### 4.5 Continëntie

Bij aanvang van de zorgverlening en tijdens de evaluatiemomenten vindt een risicosignalering op de zeven belangrijkste aandachtsgebieden plaats via de integrale risicosignalering in het dossier van de cliënt. Eén van deze gebieden betreft incontinentie. Indien de risicosignalering een verhoogd risico weergeeft op dit aandachtsgebied wordt deze opgenomen in het zorgplan van de cliënt. Binnen Vérian wordt gewerkt met Omaha, een gestandaardiseerd classificatiesysteem voor de zorg. Het Omaha-assessment vormt de basis voor het zorgplan en het bepalen van de zorgdoelen. Urineweg-functie is een van de aandachtsgebieden in het fysiologisch domein. Indien het aandachtsgebied Urineweg-functie aandacht behoeft, wordt deze opgenomen in het zorgplan conform de Omaha Systematiek zoals in hoofdstuk 4 is omschreven. Op het moment dat het aandachtsgebied Urineweg-functie onderdeel uitmaakt van het zorgplan worden hierop, afhankelijk van de hoogte van het risico, diverse interventies ingezet. Binnen Vérian zijn een aantal verpleegkundigen opgeleid tot continëntieverpleegkundige. Zij kunnen worden benaderd voor advies bij cliënten met continëntieproblemen. De huisarts wordt gevraagd naar behandelopties van eventuele incontinentie. De huisarts kan desgewenst de Specialist Ouderengeneeskunde in consult vragen. Interventies kunnen zowel op preventief gebied worden ingezet als wanneer er dusdanig sprake is van incontinentie. Bij incontinentie wordt deskundig bekeken welk incontinentiemateriaal passend is bij de specifieke situatie van de cliënt. Uitgangspunt is het voorkomen van incontinentie door preventief in te spelen op het verhoogde risico. Tevens faciliteert het ECD in een doelgerichte rapportagefunctie per aandachtsgebied en is het verloop van deze specifieke zorgvraag inzichtelijk.

#### 4.6 Aandacht voor eten en drinken

Het is van belang dat er aandacht is voor eten en drinken. De maaltijdvoorziening binnen de woonzorg locaties van Vérian is erop gericht dat de cliënt de eigen regie houdt over wat hij of zij aan maaltijden wenst te nuttigen. Dit kan de cliënt voor iedere dag zelf bepalen. Zowel de lunchmaaltijden als de warme maaltijden worden dagelijks in de gemeenschappelijke ruimten opgediend. Dit met als doel om gezelligheid te creëren en eenzaamheid zoveel mogelijk te voorkomen. De cliënt kan zelf de keuze maken of hij/zij de maaltijd in zijn/haar eigen appartement nuttigt of in de gemeenschappelijke ruimte. Hierbij wordt rekening gehouden met wat de cliënt nog zelf kan en waar de cliënt ondersteuning bij nodig heeft. Voor het vergroten van het welzijnsaspect en de beleving van de cliënt wordt er door vrijwilligers regelmatig een maaltijd geregeld of een themamiddag georganiseerd, waarbij de maaltijd kan variëren. Denk hierbij aan een patatmiddag of pannenkoekenmiddag. Voor het komende jaar wil Vérian vaker koken op locatie De Gemzen, waarbij bewoners worden betrokken in de bereiding van de maaltijd. Naast de ambiance en sfeer rondom eten en drinken is het mogelijk dat er een specifieke zorgvraag of een risico aanwezig is rondom voeding. Denk hierbij aan allergieën voor bepaalde

voedingsmiddelen of slikproblematiek. Indien nodig wordt een diëtist in consult gevraagd. Gemaakte afspraken en belangrijke aandachtspunten worden vastgelegd in het zorgplan van de cliënt.

Tijdens het intakegesprek en de evaluatiemomenten vindt een risicosignalering op de zeven belangrijkste aandachtsgebieden plaats via de integrale risicosignalering in het dossier van de cliënt. Eén van deze gebieden betreft Ondervoeding. Indien de risicosignalering een verhoogd risico weergeeft op dit aandachtsgebied, wordt deze opgenomen in het zorgplan van de cliënt. Ten aanzien van eten en drinken is het ook mogelijk dat de cliënt een risico loopt op overgewicht. Binnen Vérian wordt gewerkt met Omaha, een gestandaardiseerd classificatiesysteem voor de zorg. Het Omaha-assessment vormt de basis voor het zorgplan en het bepalen van de zorgdoelen. Voeding is een van de aandachtsgebieden in het gezondheid gerelateerd domein. Indien het aandachtsgebied “Voeding” aandacht behoeft, wordt deze opgenomen in het zorgplan conform de Omaha Systematiek zoals in hoofdstuk 4 is omschreven. Op het moment dat het aandachtsgebied “Voeding” onderdeel uitmaakt van het zorgplan worden hierop, afhankelijk van de hoogte van het risico, diverse interventies ingezet. Dit kan zowel op preventief gebied als wanneer er dusdanig sprake is van ondervoeding of overgewicht. Uitgangspunt is het voorkomen van ondervoeding dan wel overgewicht door preventief in te spelen op het verhoogde risico. Tevens faciliteert het ECD een doelgerichte rapportagefunctie per aandachtsgebied en is het verloop van deze specifieke zorgvraag inzichtelijk. Niet alleen onze medewerkers in de woonzorglocaties, maar ook onze medewerkers in de wijk informeren we over het belang van bewustwording, signalering, screening en behandeling van ondervoeding. Binnen de gemeente Apeldoorn is het “Zorgpad Ondervoeding” bij kwetsbare ouderen ontwikkeld. Hierin is beschreven wie er verantwoordelijk is voor de screening op ondervoeding en welke rol de verschillende disciplines bij de behandeling van ondervoeding hebben. Medewerkers kunnen hierbij gebruik maken van een signaleringskaart.

#### 4.7 Ontwikkelingen

##### **Samenwerking met huisartsen**

Voor Vérian is en blijft het een uitdaging om de juiste balans te vinden tussen de afspraken die Vérian maakt met de cliënt en de eindverantwoordelijkheid van de huisarts in relatie tot de behandeling van de cliënt. Onderlinge afstemming is hierbij van groot belang. Vérian ervaart de samenwerking met de betreffende huisartsen in haar werkgebied als positief. Samenwerkingsovereenkomsten zijn gedeeld. De Specialist Ouderengeneeskunde heeft regelmatig contact met de betreffende huisartsen. Via ANW Nederland is in 2022 de 24/7 beschikbaarheid van een Specialist Ouderengeneeskunde geregeld.

##### **Doorontwikkeling van het ECD en toepassing van digitale systemen**

Het is van belang dat er continu aandacht uitgaat naar de doorontwikkeling van de Reware App, waaronder het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD), waar alle zorgverleners mee werken. In 2023 is hierbij de focus gelegd om het gebruikersgemak verder te optimaliseren. Er is gestart met de herbouw van de App op nieuwe technologie, zodat de App actueel blijft.

##### **Maaltijden**

In 2022 heeft onderzoek plaatsgevonden naar de tevredenheid rondom de maaltijden. Vanuit dit onderzoek is de overstap gemaakt naar meer-persoons maaltijden. Naar aanleiding van een aanbesteding is een overeenkomst gesloten met een nieuwe leverancier die de maaltijdcomponenten in grootverpakking kookt en levert. In het eerste kwartaal van 2023 heeft Woonzorg De Gemzen een maaltijdkar gekregen die met een oven is uitgerust. Deze maaltijdkar is makkelijk verplaatsbaar. Indien een cliënt de maaltijd in zijn/haar eigen appartement wenst te nuttigen, kan de maaltijd vanuit de maaltijdkar op verdieping worden uitgeserveerd. Naast de maaltijdkar wordt ook nog regelmatig eten bereid in de keukens om de eetervaring te optimaliseren. Woonzorg De Statenhorst beschikt over een uitgebreide keuken met stoomovens voor het warm maken van de maaltijden. Naast de wijziging van leveranciers is de maaltijdvoorziening wat vereenvoudigd in afstemming met de Cliëntenraad. Door dagelijks één gezonde warme maaltijd te serveren, waarbij wel rekening gehouden wordt met de voorkeuren van bewoners, is er meer rust ontstaan tijdens het nuttigen van de maaltijd en meer tevredenheid onder het personeel. Op locatie Huize Wilkens wordt op dit moment hybride gekookt.

De meeste cliënten komen samen in de algemene ruimten voor het nuttigen van de maaltijden. Het gezamenlijk eten wordt gestimuleerd: “Zien eten, doet eten”. Daarnaast is er ook aandacht voor extra componenten, zoals sla en rauwkost en aandacht voor het dessert en de opmaak van de maaltijden.

In 2023 was het merendeel van de bewoners van locatie De Gemzen al gezamenlijk aan het eten bij de lunch en avondmaaltijd. De bewoners van De Statenhorst zijn in 2023 gestart met een gezamenlijke lunch aan één grote tafel. Dit wordt als erg prettig en gezellig ervaren, bewoners ontmoeten elkaar meer. Eind 2023 is besloten om dit concept ook voor het ontbijt te gaan hanteren.

## 5. Leren, verbeteren en werken aan kwaliteit

Binnen Vérian wordt er gestreefd naar optimale veiligheid voor de cliënt, waarbij veilige en verantwoorde zorg voorop staat. Voor het verlenen van veilige en verantwoorde zorg staat het leren en verbeteren in de teams centraal. De informatie omtrent afwijkingen in de zorgverlening wordt verkregen vanuit diverse bronnen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de zogeheten MIC-meldingen, de tussen- en eindevaluaties, de cliënttevredenheidsonderzoeken, de interne en externe audits, maar ook aan signalen dan wel klachten van cliënten en medewerkers.

### 5.1 Afwijkingen tijdens de zorgverlening

Het signaleren van afwijkingen begint bij de individuele cliëntsituatie. Iedere zorgverlener meldt zogeheten afwijkingen conform de interne procedure melden (bijna) incidenten. Alle meldingen worden gedeeld met zowel de afdeling Kwaliteit als de locatie of het wijkteam. Tijdens ieder teamoverleg is het onderwerp Kwaliteit onderdeel van de agenda. Hierbij worden dan ook de meldingen en te nemen maatregelen op locatie- of teamniveau en waar nodig op cliëntniveau besproken.

### 5.2 Signalen en klachten

Naast de signalen vanuit medewerkers op cliëntniveau kunnen er ook signalen en klachten van cliënten dan wel medewerkers op breder niveau kenbaar worden gemaakt. Deze signalen dan wel klachten dragen eraan bij om gezamenlijk te leren en te verbeteren. Het uitgangspunt is dat signalen zo dicht mogelijk bij de cliënt worden opgelost, al dan niet bij de manager worden gemeld.

Wanneer dit niet lukt worden de signalen of klachten behandeld door de klachtenfunctionaris van Vérian en wordt samen met de betrokkenen gekeken naar een passende oplossing. Per kwartaal wordt er een rapportage over de signalen en klachten opgesteld en worden de klachten geanalyseerd. Hierbij wordt gekeken naar het soort klachten, de oorzaken en welke overeenkomsten daarin naar voren komen. Op basis hiervan worden zo nodig organisatiebrede verbeteracties uitgezet.

### 5.3 Input verzamelen

Om gezamenlijk te kunnen leren en verbeteren speelt het verzamelen van input een belangrijke rol. Met betrekking tot de zorg en ondersteuning binnen Vérian wordt er dan ook gebruik gemaakt van diverse instrumenten voor het verkrijgen van input om hier vervolgens van te leren en te verbeteren. Hieronder worden de diverse instrumenten nader toegelicht:

#### ❖ Zorgkaart Nederland

Binnen Vérian worden cliënten actief gestimuleerd om een waardering achter te laten op de website van Zorgkaart Nederland. In de afgelopen jaren is het aantal waarderingen dat Vérian op Zorgkaart Nederland heeft toegenomen. Om dit te bereiken is er extra aandacht geweest in de teams en op de locaties door middel van extra communicatieberichten via het intranet voor medewerkers. In 2023 dient de norm van het aantal waarderingen van 30 waarderingen per team/locatie opnieuw te worden nagestreefd. Hiertoe worden de teams regelmatig aangespoord om cliënten en familieleden een waardering te laten schrijven, bijvoorbeeld naar aanleiding van het evaluatiemoment met de cliënt (en mantelzorger). Gezien de kleinschaligheid van de woonzorglocaties van Vérian is deze norm daar lastig haalbaar.

#### ❖ Cliënttevredenheid

De cliënttevredenheid wordt gemeten door middel van de tussen- en eindevaluaties. Er vindt minimaal twee keer per jaar een evaluatie op cliëntniveau plaats. Tijdens deze evaluatie wordt zowel de inhoud van de zorgvraag (de doelen) besproken als de mate van de tevredenheid over de zorgverlening. De uitkomsten ten aanzien van de zorgvraag worden direct opgenomen en bijgesteld in het betreffende zorgplan. De uitkomsten ten aanzien van de mate van de tevredenheid komen voort uit een korte vragenlijst. Signalen van onvrede worden direct weggenomen door de EVV'er van de cliënt. De uitkomsten van de tussen- en eindevaluaties worden meegenomen in de kwartaalrapportages aan de teams en het management, waarbij trends en afwijkingen worden waargenomen. De vragenlijst met betrekking tot de interne evaluatie voor de woonzorglocaties wordt momenteel herzien, zodat de uitvraag meer gericht is op de aspecten die specifiek van toepassing zijn op de woonzorglocaties.

#### ❖ Medewerkerstevredenheid

In 2023 heeft er een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) plaatsgevonden onder alle medewerkers van Vérian. Aan dit onderzoek hebben 707 medewerkers van Vérian deelgenomen. Op basis van de input is in oktober 2023 een vervolgonderzoek uitgezet met het doel de grootste aandachtspunten verder uit te vragen. De uitgezette acties worden in de loop van 2024 geëvalueerd.

#### ❖ MIC-meldingen

Alle afwijkingen in relatie tot de cliënt worden structureel gemeld als een MIC. Binnen Vérian wordt dit instrument goed gebruikt. Er worden diverse afwijkingen gemeld. Naast de top drie (medicatie, vallen en agressie) type meldingen worden er ook overige afwijkingen gemeld waarvan kan worden geleerd en waar verbetering op plaatsvindt. De meldingen worden door middel van een kwartaalrapportage terug gerapporteerd naar de teams. Het onderdeel MIC-meldingen staat als standaard onderwerp op de agenda van de teamoverleggen. Er wordt aandacht geschonken aan een rol binnen het team rondom 'kwaliteit'. Deze rol staat onder andere in het teken van het ontvangen en analyseren van MIC-meldingen en deze inhoudelijk bespreekbaar maken binnen het team. Ze leren de incidenten te analyseren en van hieruit verbeteracties op te stellen samen met het team om van daaruit de kwaliteit van zorg te verbeteren.

#### ❖ Interne audits

Er vinden structureel interne audits op team- en locatieniveau plaats. De interne audit wordt uitgevoerd door de afdeling Kwaliteit en draagt bij aan het continu leren en verbeteren van de kwaliteit van zorg. Voor de interne audit wordt gebruik gemaakt van een format dat is gebaseerd op het bijbehorende toetsingskader, de geldende wet- en regelgeving, beroepsnormen en de ISO-norm. Na afloop van een audit worden de resultaten teruggekoppeld aan het team en wordt er zo nodig gevraagd een verbeterplan op te stellen. Op basis van de uitgevoerde audits wordt vervolgens bekeken welke verbeteracties organisatiebreed kunnen worden uitgezet.

#### ❖ Externe audits

Det Norske Veritas (DNV) is de externe certificeringsinstantie die Vérian toetst op basis van de norm ISO. Het kwaliteitsmanagementsysteem van Vérian gecertificeerd op basis van de norm ISO 9001:2015, voor het eerst in 2020. In de jaren daarvoor was dit op basis van de HKZ-norm VVT 2015. Er vindt jaarlijks een externe audit plaats, waarbij het kwaliteitsmanagementsysteem van Vérian wordt getoetst door de externe partij. De verbetermaatregelen die hieruit voortvloeien worden opgenomen in het Verbeterregister van Vérian. Er is aandacht benodigd voor de implementatie van dit verbeterregister voor de opvolging van de punten die in dit Verbeterregister zijn opgenomen. In 2023 heeft Vérian opnieuw het kwaliteitskeurmerk ontvangen na externe audit. Er zijn dit jaar geen bevindingen geconstateerd, wel een aantal observaties waarop nog verbetering kan plaatsvinden.

#### ❖ Risico-inventarisatie

Door te inventariseren wat er mis zou kunnen gaan, is het mogelijk om het te voorkomen. Immers: risico's van vandaag kunnen het incident van morgen zijn. Risico's moeten met regelmaat geïnventariseerd worden en indien nodig kunnen er vervolgens maatregelen genomen worden. Indien er geen maatregelen genomen worden, dan spreken we over geaccepteerde risico's. Geaccepteerde risico's worden doorgaans gedocumenteerd en daarmee geborgd om vast te kunnen leggen wat de risico's zijn, waarom ze geaccepteerd worden en wie de verantwoordelijkheid ervoor neemt. Directie kan opdracht geven voor het uitvoeren van een risico-inventarisatie om risico's voorafgaand in beeld te krijgen en daardoor beter onderbouwde besluiten te kunnen nemen, bijvoorbeeld in het geval van een overname of nieuw op te starten processen. Het coördineren van deze taak is belegd bij de daarvoor aangestelde functionaris in de functie van Senior medewerker Risk & Compliance.

Alle input ten behoeve van het leren en werken aan kwaliteit wordt geregistreerd en geanalyseerd. Deze analyses worden op managementniveau en op team- en locatieniveau gedeeld. Ook ontvangen de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Commissarissen ieder kwartaal een rapportage op basis van deze kwaliteitsonderwerpen. Waar nodig worden corrigerende maatregelen genomen en geadviseerd aan de directie. Jaarlijks worden alle genomen en geplande maatregelen vanuit verkregen input vertaald in de directiebeoordeling.



Tot slot streeft Vérian ernaar om naast het intern leren en verbeteren, optimaal samen te werken in de keten. Vérian is aangesloten bij diverse samenwerkingen in de verschillende regio's. Dit is nader toegelicht in paragraaf 8.2 Samenwerking in de keten.

## 6. Leiderschap, governance en management

In dit hoofdstuk wordt helder hoe de aansturing en governance van Vérian de kwaliteit van zorg faciliteren, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement.

De directie ziet toe op de veiligheid en de kwaliteit van het zorgproces. Tevens stelt de directie zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle zorgverleners, cliënten en naasten binnen de organisatie. Ook wordt er gewerkt volgens de afspraken van de geldende zorgbrede governance code.

De Raad van Commissarissen ziet toe op het beleid van de organisatie en de actuele eisen die gesteld worden vanuit de geldende governance code voor zorg en wet- en regelgeving.

Vérian streeft naar een laagdrempelige structuur met zo min mogelijk managementlagen. De aansturing en verantwoordelijkheid ten aanzien van de woonzorglocaties is belegd bij een Manager Woonzorg. Aan iedere locatie is een locatie verpleegkundige gekoppeld die verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de zorgverlening aan de cliënten. Tevens zijn de Specialisten Ouderengeneeskunde op gezette tijden aanwezig op de locaties en vervullen zij een consulterende rol voor zowel de medewerkers van Vérian als de huisartsen in de regio. Binnen de zorg thuis werkt Vérian met drie managers V&V en daarnaast een aantal coördinerend wijkverpleegkundigen die dichtbij de teams, met name operationele zaken oppakken, aanspreekpunt zijn en fungeren als verbindende schakel tussen management/directie en de teams.

Om inzicht te hebben in de kwaliteit van Vérian en inzicht te geven in de kwaliteit van de zorgverlening maakt de organisatie gebruik van een kwaliteitsplan en een kwaliteitsjaarverslag. Deze documenten worden jaarlijks geactualiseerd en ter beschikking gesteld aan een divers aantal stakeholders. De Cliëntenraad is een van deze stakeholders die betrokken is bij de totstandkoming van het jaarlijkse kwaliteitsplan en -verslag. Dit kwaliteitsverslag zal openbaar worden gemaakt via de website van Vérian en ook worden aangeleverd bij het zorgkantoor in de regio.

Vanaf 2024 is het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' van kracht. Komend jaar zal Vérian onderzoeken op welke wijze het kwaliteitsbeeld zal worden vormgegeven.

### ❖ Directiebeoordeling

Jaarlijks vindt er een directiebeoordeling plaats. In de directiebeoordeling wordt het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie geanalyseerd en beoordeeld. Het resultaat van de directiebeoordeling bestaat uit besluiten over en maatregelen voor verbetering van de doeltreffendheid van het systeem en de bijbehorende processen, verbetering van de zorg- en dienstverlening naar aanleiding van de eisen, behoeften en verwachtingen van de cliënten en het beschikbaar stellen van middelen. De genomen besluiten worden jaarlijks opgenomen in het Verbeterregister van Vérian.

## 7. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Voor Vérian is het van groot belang continu over een passende en adequate personeelssamenstelling te beschikken. De personeelssamenstelling dient aan te sluiten bij de zorg en de individuele zorgvraag en zorgbehoefte van de cliënt. Uitgangspunt is om te voldoen aan de leidraad 'Verantwoorde Personeelssamenstelling'. Onboarding van nieuwe medewerkers is daarbij een belangrijk aandachtspunt. In 2023 is onderzocht op welke wijze de onboarding van nieuwe medewerkers vorm moet worden gegeven, met als doel dat de nieuwe medewerkers zich snel verbonden voelen met de organisatie. In 2024 zal het nieuwe onboardingsplan verder vorm krijgen en worden geïmplementeerd.

### ❖ Arbeidsproblematiek

De huidige arbeidsmarktproblematiek vormt een risico voor een continue adequate personeelssamenstelling conform de leidraad 'Verantwoorde Personeelssamenstelling'. De belangrijkste oorzaak van het personeelstekort in de zorg is de toenemende zorgvraag door de vergrijzing en toenemende langdurige zorg. De voorspelling is dat vooral in de langdurige zorg, waaronder thuiszorg, het personeelstekort zal toenemen. De uitstroom van zorgpersoneel groeit. De werkdruk in de zorg is hoog en dit leidt tot extra ziekteverzuim. Om te zorgen dat er in de toekomst genoeg mensen zijn om goede zorg te leveren, moet de zorg anders worden georganiseerd en moet het werken in de zorg aantrekkelijker worden gemaakt.

Vérian is veelal gericht op het opleiden van personeel, zowel in het organiseren van groei- en ontwikkelingsmogelijkheden voor eigen medewerkers als het werven van zij-instromers voor omscholingstrajecten of nieuwe medewerkers die graag willen doorgroeien of hun kennis willen verbreden. In 2022 is in dit kader ook de Vérian Academie geopend. In 2023 zijn de nodige inspanningen verricht om het project 'Gelukkiger Werken' op te starten. Dit project zal gedurende 2024 breed mogelijkheden wat betreft (onder andere) aangepaste diensten verkennen, met als doel het behoud van medewerkers en het aantrekken van medewerkers te versterken.

Vérian is aangesloten bij Zorgplatform Apeldoorn en heeft de regiovisie Apeldoorn-Zutphen ondertekend. Vanuit de regiovisie is het programma Arbeidsmarkt geïnitieerd waar Vérian onderdeel van uitmaakt. Het programma Arbeidsmarkt had in 2023 als doel in gezamenlijkheid met andere organisaties de arbeidsmarktcrachte aan te pakken. Dit betreft een initiatief van HR, recruiters en L&O professionals van diverse organisatie met als doel de krachten te bundelen, van elkaar te leren en van elkaar gebruik te maken met als doel de arbeidsmarktproblematiek aan te pakken. Dit gaat over leren en ontwikkelen, verbrede leerpaden en het potentieel pakken tot het organiseren van een banenmarkt.

### 7.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Op basis van de huidige personeelssamenstelling beschikt Vérian over 24/7 zorg in nabijheid. Tevens is er de mogelijkheid om gebruik te maken van zorg op afroep. Dit kan worden gerealiseerd door het aansluiten van personalarmering. De alarmeringen worden 24/7 opgevolgd door opgeleide zorgprofessionals van Vérian. Dit draagt mede bij aan de continuïteit van de zorgverlening. Vanuit zorgverzekeraars is in 2023 landelijk de afspraak gemaakt dat de nachtzorg in de wijk regionaal georganiseerd moet worden. Vérian is rijdende partij in de regio Noord-Veluwe tot aan Zutphen, waarbij de onplanbare nachtzorg op basis van interne afspraken en afspraken binnen de regio ook voor andere organisaties wordt opgevangen.

### 7.2 Kennis en vaardigheden

Op basis van kennis en diverse vaardigheden die de medewerkers binnen Vérian beschikken, kan worden ingespeeld op de specifieke wensen, behoeften en zorgvraag van de cliënt. Uitgangspunt hierbij is dat de betreffende medewerker bevoegd en bekwaam is voor de uit te voeren handelingen. Voorbeelden van specifieke aandachtsgebieden binnen Vérian zijn wondzorg, palliatieve zorg, oncologische zorg en dementie (deels vanuit de Zorgverzekeringswet gefinancierd). Diverse verpleegkundigen zijn geschoold tot wondzorgverpleegkundige, waardoor deze expertise in het gehele werkgebied van Vérian kan worden toegepast daar waar de zorgsituatie hierom vraagt. Tevens zijn er diverse casemanagers dementie werkzaam binnen de organisatie. De casemanagers dementie zetten zich in op het begeleiden van cliënten, nadat een diagnose is gesteld op cognitief vlak. Tevens zijn de casemanagers actief in de netwerken in de regio en geven zij scholingen rondom dementie. Daarnaast

zijn er gespecialiseerd verpleegkundigen werkzaam binnen de organisatie o.a. op het gebied van palliatieve zorg, continentie, stomazorg, long, diabetes mellitus en Niet Aangeboren Hersenletsel.

### 7.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

Ten aanzien van leren en ontwikkelen biedt Vérian stagiaires en leerlingen vanuit zowel de Beroeps Opleidende Leerweg (BOL) als de Beroeps Begeleidende Leerweg (BBL) de mogelijkheid om praktijkervaring op te doen en zich verder door te ontwikkelen binnen de organisatie. Door de toenemende krapte op de arbeidsmarkt neemt de noodzaak om interne medewerkers te scholen toe. Vérian onderzoekt momenteel verschillende innovatieve opleidingsmogelijkheden. Ook biedt Vérian diverse scholingen aan met betrekking tot de verpleging en verzorging, waarbij de input zowel vanuit de medewerkers als ook vanuit de strategische koers afkomstig is. De afdeling Leren en Ontwikkelen geeft verder vorm aan het scholingsbeleid van Vérian en verzorgt de coördinatie rondom de Vérian Academie. Jaarlijks wordt geïnterpreteerd welke opleidingsbehoefte- en noodzaak er binnen de organisatie is. Het resultaat van deze inventarisatie vertaalt zich in een scholingskalender waarin alle afdelingen zijn meegenomen.

Tot slot is het van groot belang dat de medewerkers binnen Vérian de mogelijkheid hebben om te kunnen reflecteren op hun eigen handelen. Binnen Vérian wordt dan ook gewerkt aan reflectie- en ontwikkelmethodes, zodat de medewerker inzicht krijgt in eigen handelen. Een voorbeeld hiervan is de intercollegiale toetsing en intervisiebijeenkomsten die worden georganiseerd. BBL studenten worden gemonitord door middel van halfjaarlijkse evaluaties en indien nodig vaker. Hiervoor zijn formulieren vanuit onderwijsinstellingen beschikbaar gesteld waarmee de voortgang bewaakt kan worden.

## 8. Gebruik van hulpbronnen en informatie

Vérian maakt effectief en efficiënt gebruik van een beperkt aantal hulpbronnen en informatievoorzieningen. Dit om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

### 8.1 Digitalisatie en technologische hulpbronnen

#### ❖ Elektronische Cliënten Dossier

Op technologisch gebied maakt Vérian gebruik van een softwarepakket, waarin zich het gehele zorgproces bevindt; van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) en de zorgroutes tot aan het berichten- en declaratieverkeer. De Reware app is de applicatie waar het zorgplan en de rapportages op cliëntniveau worden vastgelegd, ook wel het ECD. Er vindt doorlopend doorontwikkeling plaats ten aanzien van de Reware app, om de functionaliteiten zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de praktijk. In 2023 is de inlogprocedure herbouwd, zodat de persoonsgegevens optimaal worden beveiligd. Daarnaast wordt op dit moment aandacht besteed aan de Omaha systematiek in relatie tot de doelen en interventies.

#### ❖ eOverdracht

In 2023 is de eOverdracht gerealiseerd waarmee een overdrachtdossier kan worden gegenereerd dat beveiligd gemaïld kan worden. In 2024/2025 wordt de eOverdracht doorontwikkeld, zodat door middel van zorginformatiebouwstenen (ZIB's) de informatie digitaal kan worden uitgewisseld in de keten tussen verschillende systemen en platformen.

#### ❖ Zorgmail

In 2023 is Zorgmail volledig uitgerold. Hierdoor is het mogelijk dat er vanuit de organisatie op eenduidige wijze beveiligd gemaïld kan worden naar externe partijen. Overige oplossingen zijn het afgelopen jaar uitgefaseerd.

#### ❖ Kwaliteitsmanagementsysteem

Ook is het kwaliteitsmanagementsysteem van Vérian op digitale wijze gerealiseerd en geborgd. Op deze wijze zijn alle documenten op gebied van beleid, procedures en protocollen op één plek vindbaar, namelijk het intranet MijnVérian. MijnVérian is voor iedere medewerker binnen de organisatie toegankelijk.

#### ❖ Medicatie Controle App

Wij vinden het belangrijk dat onze cliënten hun medicatie op de juiste momenten en volgens voorschrift van de arts krijgen aangereikt en/of toegediend. Door de inzet van de Medicatie Controle App kan de apotheek de informatie makkelijk digitaal met onze zorgverleners delen. In juni 2020 is de Medicatie Controle App geïmplementeerd op alle locaties en binnen alle teams van Vérian. Er kan digitaal worden afgetekend en daarnaast kan de dubbele controle op risicovolle medicatie digitaal op veilige en verantwoorde wijze plaatsvinden. De Medicatie Controle App draagt in grote mate bij aan de medicatieveiligheid. In 2022 is de overstap gemaakt naar een andere leverancier, waarbij een directe koppeling aanwezig is met het ECD van de cliënt. Dit draagt bij aan de gebruiksvriendelijkheid van de Medicatie Controle App.

#### ❖ Beeldzorg

In tijden van corona is gebleken dat zorg op afstand in zekere mate bijdraagt aan de continuïteit van de zorgverlening. Binnen Vérian heeft een pilot plaatsgevonden met betrekking tot beeldzorg en is dit verder uitgerold. In relatie tot de toenemende krapte op de arbeidsmarkt zien wij zeker de voordelen om op deze manier toch contact te onderhouden met onze cliënten en cliënten met een complexere zorgvraag te kunnen voorzien van de persoonlijke verzorging en verpleging. Beeldzorg biedt veel mogelijkheden als het gaat om zorg verlenen op afstand, mede door de spreekluisterverbinding met beeld. Daarnaast is de Compaan tablet speciaal ontwikkeld voor ouderen en daarmee zeer gebruikersvriendelijk. Het nodigt onze cliënten uit meer structuur aan te brengen in hun leven en contact te zoeken met de buitenwereld.

❖ Medido

Correct medicijngebruik is belangrijk ten behoeve van veilige en verantwoorde zorgverlening. De Medido zorgt ervoor dat cliënten langer in staat zijn zelfstandig medicatie te kunnen gebruiken, zonder dat een zorgverlener daarvoor hoeft langs te komen bij de cliënt thuis. De Medido is een technologisch hulpmiddel in de zorg, die bijdraagt aan de zelfredzaamheid van de cliënt en innovatie in de zorgverlening, waarbij de cliënt meer regie heeft en in zijn eigen kracht wordt gezet. Binnen Vérian is onderzocht op welke wijze Medido bij kan dragen aan de zorgverlening en hieruit is gebleken dat dit past binnen de visie zoals Vérian hanteert. Er zijn inmiddels 122 Medido's ingezet Vérian breed. Het streven is om in 2024, 200 Medido's organisatiebreed in gebruik te hebben.

❖ OZOverbindzorg

Ten aanzien van een digitaal netwerk in de keten is Vérian aangesloten bij OZOverbindzorg. In diverse wijken wordt actief gebruik gemaakt van dit digitale platform. Door middel van OZOverbindzorg is het mogelijk dat alle betrokkenen in de zorgsituatie beveiligd met elkaar kunnen communiceren. Tevens kunnen er zorgafspraken worden vastgelegd in dit platform. De cliënt heeft de eigen regie over het wel of niet in gebruik nemen van dit digitale platform.

❖ Overdracht vanuit het ziekenhuis

Vérian is deelnemer in POINT in het kader van digitale gegevensuitwisseling in de zorg, waarbij ten aanzien van de instroom van nieuwe cliënten vanuit het ziekenhuis gebruik wordt gemaakt van POINT. POINT is het digitale samenwerkingsplatform ten aanzien van transfer, verwijzing en zorgoverdracht van het ziekenhuis naar ons als zorgaanbieder. Dit platform wordt dagelijks bezet door een verpleegkundige.

## 8.2 Samenwerking in de keten

### *Regionaal platform Apeldoorn*

Vérian neemt deel aan het bestuurlijk regionaal platform Apeldoorn. Vanuit dit platform wordt op dit moment gewerkt aan het initiatief Apeldoorn Duurzaam Gezond. Apeldoorn Duurzaam Gezond zet zich in voor een vitale en gezonde regio. Inwoners van jong tot oud worden gestimuleerd om zelf actief aandacht te besteden aan de eigen gezondheid. Binnen een veranderend zorglandschap maken de deelnemende partijen zich sterk voor een regionale duurzame aanpak van welzijn en zorg. Deelnemers hierin zijn: Huisartsen Regio Apeldoorn, Gelre ziekenhuizen, Klein Geluk, Zorggroep Apeldoorn e.o., Atlant, Riwis, GGNet, Vérian, Stimenz, gemeente Apeldoorn en Zilveren Kruis.

### *Stuurgroep Geriatrische Crisiszorg*

Vérian neemt deel aan de stuurgroep Geriatrische Crisiszorg. Onder deze stuurgroep valt het CCPA en het project 'capaciteit in de wijkverpleging'. Vérian is penvoerder van het gesubsidieerde project 'capaciteit in de wijkverpleging'. De focus in dit project ligt op het creëren van een herkenbaar punt voor wijkverpleging van waaruit de zorg door de wijkverpleging wordt georganiseerd. De werkgroep wordt gevormd door managers/wijkverpleegkundigen van Vérian, Buurtzorg, HOOG, Gelre Ziekenhuis, Thuiszorg Beers, TalmaBorgh, Klein Geluk, PGVZ, Blinkers en Su International. De subsidie voor het project 'capaciteit in de wijkverpleging' liep tot eind 2023. Het is de bedoeling dat een vervolg op dit project wordt meegenomen in een Regionaal breed project.

### *Stuurgroep programma Langer Zelfstandig*

Vérian is één van de deelnemers hieraan. De samenwerkende zorgorganisaties hebben het initiatief genomen om het programma Langer Zelfstandig te ontwikkelen. Door anders te denken, kijken en doen, verwachten de zorgorganisaties meer werkplezier bij professionals, betere coördinatie van zorg en ondersteuning en minder inzet van aantal professionals. "Samenwerken krijgt in de praktijk vorm door bijvoorbeeld het intakegesprek door zorg en welzijn gezamenlijk te voeren, zoals we in het project Langer Zelfstandig met Reablement in Brummen gaan doen" volgens Martine Jurriens, directeur van SWB Brummen en stuurgroep lid. Er wordt gekozen voor verbinding, samenwerking en expertise verhoging door horizontale initiatieven en projecten te verbinden om een bijdrage te leveren aan het verhogen van zelfstandigheid. 'De nadruk van het programma ligt op het ondersteunen en het verlenen van zorg om de zelfstandigheid van ouderen te verstevigen en te verhogen. Dit draagt positief bij aan eigen regie en het welbevinden van ouderen.'

### *Regiovisie Ouderenzorg Apeldoorn/Zutphen*

Ook neemt Vérian deel aan de overleggen m.b.t. de regiovisie Ouderenzorg Apeldoorn/Zutphen. Er zijn vier thema's benoemd (medewerker, Wonen/welzijn en zorg, Innovatie en Samenwerking) met daarbij verschillende projecten die nader worden uitgewerkt. Eén daarvan is de capaciteit wijkverpleging t.b.v. de in-, door- en uitstroom van cliënten.

#### *Netwerk Dementie/Geriatrie en Palliatieve Zorg*

Vérian is lid van het netwerk Dementie/Geriatrie regio Oost-Veluwe, Ede, Ermelo, Salland en Zutphen. Daarnaast is Vérian aangesloten bij het netwerk Palliatieve Zorg regio Oost-Veluwe en Salland. Vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid streven de leden naar optimale kwaliteit van leven op het gebied van welzijn, wonen en zorg en helpen dit te realiseren voor alle kwetsbare ouderen, mensen met dementie en mensen in de palliatieve fase van een ziekte in de verschillende regio's.

#### *Ziekenhuis verplaatste zorg*

Verder is Vérian nauw betrokken bij de transferafdeling van Gelre ziekenhuizen te Apeldoorn en Isala Zwolle. Op diverse wijzen wordt vormgegeven aan ziekenhuisverplaatste zorg. Zo is in Apeldoorn de Thuiskamer ontwikkeld waar cliënten in een huiskamerachtige setting bijvoorbeeld chemo- of immunotherapie kunnen ontvangen. Deze dienstverlening buiten het ziekenhuis wordt in 2023 verder uitgebreid met verschillende andere behandelingen op meerdere Thuiskamerlocaties in samenwerking met andere ziekenhuizen, bijvoorbeeld het Isala ziekenhuis.

#### *Zorgtransformatorhuis (regio Zwolle)*

In de regio Zwolle willen we de zorg transformeren. Dit vraagt om een intensieve samenwerking van zorgpartners in de regio. Dit heeft in 2023 geleid tot een nieuwe samenwerking binnen het Zorgtransformatorhuis. Het Zorgtransformatorhuis is het schakelpunt en energieknoppunt waar we elkaar ontmoeten, nieuwe projectideeën toetsen en regie voeren op de projecten die bijdragen aan de noodzakelijke veranderbeweging in onze regio. Het is het punt voor de regiopartners waarbij de ambities m.b.t. zorgtransformatie en innovatie vanuit het regioplan Samen Gezond IJssel vecht gezamenlijk aanvliegen. Vérian is één van de organisaties die onderdeel is van het Zorgtransformatorhuis en zich hier actief voor inzet.

## **9. Tot slot**

Vérian stemt haar zorg- en dienstverlening af op de wensen en behoeften van de cliënt, waarbij de zelfredzaamheid zoveel mogelijk wordt gestimuleerd en eigen regie over leven en welbevinden voorop wordt gesteld. Om kwalitatief goede, persoonsgerichte, veilige en verantwoorde zorg te kunnen bieden, zet Vérian dan ook continu de juiste middelen in, van bijvoorbeeld het meten en monitoren van de cliëntervaringen, de ondersteuning en ontwikkeling van de medewerkers tot aan een effectieve en efficiënte samenwerking in de keten. Op deze wijze blijft de organisatie gezamenlijk werken aan het leren en verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.