

# Kwaliteitsjaarverslag 2023

Datum: 22 juni 2024

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1    Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	4
2    Wonen en welzijn .....	8
3    Veiligheid .....	10
4    Leren en werken aan kwaliteit .....	12
5    Leiderschap, governance en management.....	13
6    Personeelssamenstelling .....	15
7    Gebruik van hulpbronnen.....	17
8    Gebruik van informatie.....	18
9    Verbeterparagraaf .....	19

## Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag van Eminent Wonen & Zorg (Eminent) over het verslagjaar 2023.

Het kwaliteitsjaarverslag 2023 van Eminent brengt een overzicht van de geleverde kwaliteit van zorg en hoe deze zorg gerealiseerd is voor zowel cliënt, medewerker als verwant.

## Highlights

- Plannen en ambities zijn in 2023 opgepakt en uitgevoerd. Slechts op onderdelen zijn zaken bijgesteld.
- Eminent prijst zich gelukkig met het gegeven dat het ziekteverzuim-percentage ook dit jaar weer onder het landelijke gemiddelde in de zorg ligt.
- De personele bezetting blijft gelukkig in 2023 op orde. Er wordt goed geanticipeerd op uitdienst-tredingen en nieuwe aanwas waardoor structureel overwerken niet aan de orde is.
- De IGJ heeft in juli 2023 een van de drie locaties van Eminent bezocht en hiervan rapport gemaakt. De inspectie ziet een ambitieuze en lerende organisatie. Op de bezokedag stelde de zorgaanbieder zich open en toetsbaar op. De directeur liet blijken verbeteringen te willen oppakken. Deze lerende opstelling in combinatie met de overige positieve bevindingen maakt dat de inspectie voldoende vertrouwen heeft in de wijze waarop Eminent stuurt op de kwaliteit en veiligheid van de zorg.
- Eminent is ook in 2023 weer geauditeerd in verband met de HKZ-certificatie voor het leveren van een geïntegreerd pakket van wonen, service, aanvullende particuliere zorg, 24-uurs zorg, verpleging, verzorging en huishoudelijke verzorging. Hier is slechts één minor uit voortgekomen. Deze minor wordt in het eerste kwartaal van 2024 opgepakt en uitgevoerd.

Eminent-medewerkers, Eminent-bewoners en verwanten **BEDANKT** voor een heel geslaagd 2023!

## **Els Vos**

Directeur Eminent Wonen & Zorg

## 1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De zorg en ondersteuning van Eminent begint bij datgene wat de cliënt nodig heeft. Dat is voor iedere cliënt anders en betekent maatwerk op ieder levensdomein. Tijdens de fase voorafgaand aan de verhuizing naar Eminent wordt gekeken of de potentiële bewoner past in de gewenste locatie en of wij de gewenste zorg en ondersteuning kunnen bieden. Hierbij vormen de in- en exclusiecriteria het formele uitgangspunt, maar uiteraard is de nadere kennismaking vaak een betere indicatie om een goed beeld te kunnen vormen.

### Cliëntinformatie

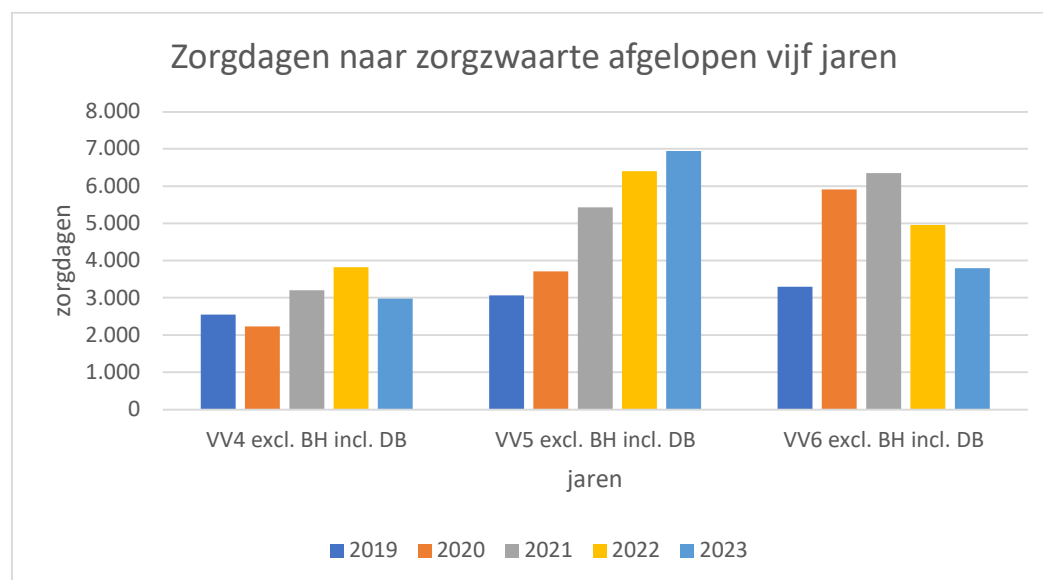
#### Het aantal plekken per locatie

Locatie	Aantal plekken	Datum zorgverlening door Eminent
Villa Roderlo, Ruurlo	8	1 april 2016
Huize Sonnevand, Groenlo	17	26 februari 2018
Huize Hogeland, Enschede	17	25 november 2019

#### Zorgvraag en zorgzwaarte

Eminent geeft zorg aan ouderen met een ZZP-indicatie 4 t/m 6 exclusief behandeling, die 24 uur aangewezen zijn op Wlz-zorg, geboden in een groep of geclusterd wonen.

De ontwikkeling van de zorgvraag in zorgzwaarte over de jaren 2019 t/m 2023 wordt hieronder grafisch weergegeven.



## Persoonsgerichte zorg

Eminent borgt de persoonsgerichte zorg en ondersteuning door werkprocedures ten aanzien van het zorgleefplan en de zorgleefplan-bespreking en hanteert diverse formulieren in het zorgleefplan om persoonlijke afspraken en waarden vast te leggen. De regie over het eigen leven ligt zoveel mogelijk bij de cliënt of verwant, er is aandacht voor levensvragen en onbegrepen gedrag (d.m.v. bijscholing of consult specialist ouderengeneeskunde). Alle teamcoaches zijn minimaal niveau 4 verpleegkundige.

## **Zorgleefplan**

Cliënten van Eminent beschikken binnen 24 uur na opname over een concept zorgleefplan. Binnen twee weken na opname wordt een eerste evaluatiegesprek met cliënt en verwant(en) gevoerd waarin het concept zorgleefplan wordt besproken en doelen specifiek worden geformuleerd. Binnen zes weken na opname beschikt de cliënt over een definitief zorgleefplan. De (zorg)medewerkers rapporteren op de doelen zoals vermeld en geakkordeerd door de cliënt in het zorgleefplan.

*Halfjaarlijks voert Eminent een interne audit uit om te toetsen of iedere cliënt binnen zes weken beschikt over een definitief zorgleefplan en of er gerapporteerd wordt op de doelen vermeld in het zorgleefplan.*

## **Aandacht voor eten en drinken**

Voor ouderen kan het lastiger zijn om gezond te eten. Veel ouderen hebben problemen met de stoelgang. Vooral obstipatie en constipatie komen vaak voor. Daarnaast kunnen ouderen kauw- en slikproblemen hebben. Ze lijden vaak aan meerdere chronische ziekten en slikken daarvoor meerdere medicijnen. Deze medicijnen hebben alleen of in combinatie bijwerkingen, zoals een droge mond, gevoelig of bloedend tandvlees of slechte eetlust.

Om langer te leven en om chronische ziekten en beperkingen zo lang mogelijk uit te stellen, is gezonde voeding en voldoende lichaamsbeweging belangrijk. Eminent heeft al in 2020, verspreid over de locaties, een (dieet)kok aangenomen voor het bereiden van verse maaltijden. Aangezien alle cliënten zeer positief hebben gereageerd op deze ontwikkeling, werkt inmiddels op alle locaties van Eminent een (dieet)kok waardoor nog meer aandacht uit kan gaan naar gezond eten en voldoende drinken.

*In 2023 is het van belang geworden om te ontdekken hoe je meer marge genereert met een duurzamer menu en kosten bespaart door minder voedsel te verspillen. Eminent gaat hier in 2024 mee verder door inzicht in de impact van het huidige menu en afvalstromen te verkrijgen.*

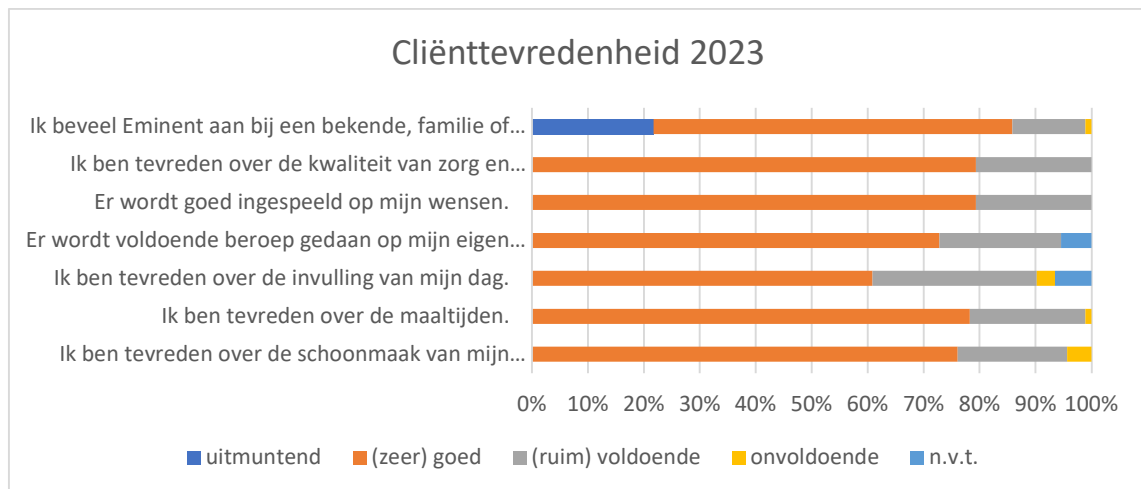
## **Mondhygiëne**

Er is vaak te weinig aandacht voor mondverzorging bij ouderen. En dat terwijl er een relatie tussen mondhygiëne en verschillende ziekten bestaat, zoals een beroerte, diabetes en nierziekten. Mondproblemen bij ouderen en bij ouderen in de palliatieve zorg kunnen leiden tot pijn, slechte adem of andere kwaaltjes. Bij een slechte mondhygiëne wordt niet alleen het plezier in eten verminderd, ook kunnen ouderen hierdoor minder goed kauwen en afbijten.

In 2023 is hier aandacht besteed, is dit projectmatig opgepakt maar heeft nog niet geleid tot een samenwerking met een tandarts aan huis. Wel wordt met individuele bewoners naar de tandarts gegaan. Gezien alle veranderingen in de zorg wordt in 2024 opnieuw onderzocht of een samenwerking met een tandarts aan huis mogelijk is.

## Cliënttevredenheid

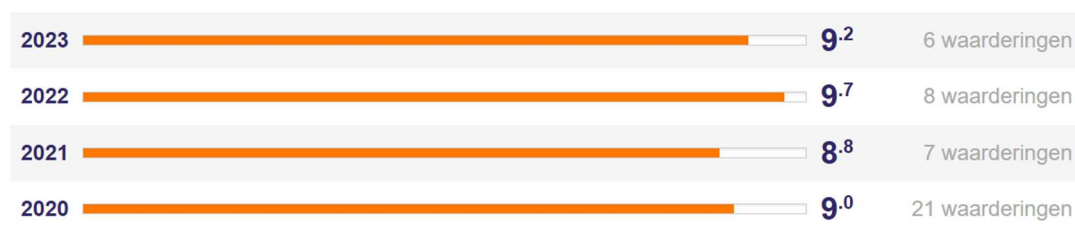
Cliënttevredenheid geeft inzicht in persoonsgerichte zorg. Eminent gebruikt de cliënttevredenheidsmeting om de tevredenheid van cliënten te toetsen. De cliënttevredenheid vindt voorafgaand aan ieder halfjaarlijks evaluatiegesprek plaats.



*Ieder half jaar vindt een cliënttevredenheidsmeting plaats. Deze cliënttevredenheidsmetingen worden in het zorgdossier van de cliënt vastgelegd. Op basis van de resultaten van iedere halfjaarlijkse cliënttevredenheidsmeting wordt een verbeterplan opgesteld. De verbeterplannen worden besproken in de overleggen met de teams op locatie. Deze methode van werken wordt in 2024 gecontinueerd.*

## Zorgkaart Nederland

Eminent is transparant in de waarderingen en wil haar cliënten en verwanten stimuleren om (nog meer) gebruik te maken van Zorgkaart Nederland. Hiertoe worden cliënten en verwanten tijdens de evaluatiemomenten uitgenodigd hun ervaringen met Eminent te delen op Zorgkaart Nederland. Ook teamcoaches stimuleren cliënten en verwanten op hun locatie om op Zorgkaart Nederland te waarderen.



*Bij ieder evaluatiegesprek en bij het uit-zorg-gesprek wordt (indien van toepassing) aan de cliënt*



*en verwant(en) gevraagd Zorgkaart Nederland in te vullen.*

## 2 Wonen en welzijn

### Inspanning

#### Activiteitenteam per locatie

Eminent borgt het beleid van wonen en welzijn met teamcoaches op iedere locatie die naast een verpleegkundige opleiding ook een achtergrond in welzijn hebben, de inzet van activiteitenteams op iedere locatie en een actieve inzet van externe organisaties en groepen. De activiteitenteams bestaan uit een viertal (zorg)medewerkers die op betreffende locatie werkzaam zijn en de alledaagse activiteiten op de in huis zijnde cliënten afstemmen. Mantelzorgers worden door de activiteitenteams betrokken bij het welzijn.

#### Beweegstimulering

Beweegstimulering is een van de pijlers van Eminent waarmee in 2019 in samenwerking met Beweeg Wijs is gestart. Vanaf 2020 is de samenwerking met Beweeg Wijs geïntensiveerd. Het bewegingsaanbod (haalbaar per persoon) is verder ontwikkeld waarbij van klein tot wat groter en passief tot wat intensiever de rode draad is. Eminent heeft met de Beweeg Wijs methodiek een goed duurzaam programma ontwikkeld (en verankerd) voor een gezonde leefstijl en beweging voor de cliënten. Alle door Beweeg Wijs aangereikte kennis en expertise m.b.t. beweegactiviteiten wordt vertaald naar de doelgroep die Eminent verzorgt. Daarnaast heeft Eminent haar volledige (verzorgende) team laten opleiden door Beweeg Wijs om vanuit die beweegvisie de cliënten te begeleiden bij hun 'vrijtijds-activiteiten' en bij het dagelijks handelen om steeds een beroep te doen op ieders eigen beweegmogelijkheden.

#### Muziektherapie

Binnen Eminent wordt muziektherapie actief aangeboden. De cliënten zingen actief mee. Muziek heeft invloed op emotioneel, gedragsmatig, cognitief, sociaal en lichamelijk gebied. De muziektherapeut werkt op methodische wijze, middels muzikale middelen om verandering, ontwikkeling, stabilisatie of acceptatie te bewerkstelligen.

### Ontspanning

Binnen Eminent wordt veel aandacht besteed aan verzorging en uiterlijk. Een verzorgd uiterlijk betekent ook dat de cliënt zich beter zal voelen en positiever over zichzelf kan gaan denken. Hij krijgt eerder de ervaring dat hij ertoe doet en er mag zijn.

#### Pedicure

De manicure/pedicure wordt gezien als een heerlijk verwenmomentje. Daarnaast biedt de manicure/pedicure grote voordelen voor gezondheid en welzijn van de cliënten. Tijdens elke manicure/pedicuresessie kan door iedere bewoner gekozen worden voor een ontspannende massage. Deze massage helpt de bloedcirculatie en mobiliteit van gewrichten te verbeteren.

#### Schoonheidsspecialiste

Daarnaast wordt op alle locaties gewerkt met een schoonheidsspecialist. Zij kan de huid weer laten stralen en is gespecialiseerd in acne, medische camouflage en ontharingstechnieken. Dit ontspanningsmoment voor de cliënten wordt zeer gewaardeerd.

#### Verzorgend wassen

Ook in 2023 heeft Eminent het verzorgend wassen gecontinueerd. Dit betekent dat de cliënt niet



met water, zeep en een handdoek gewassen wordt, maar met speciale vochtige washandjes. De huid wordt goed schoon en minder snel geïrriteerd. Daarnaast is er een kleinere kans op kruisbesmetting dan bij een normale wasbeurt omdat de washandjes na het wassen van een lichaamsdeel weggegooid worden en een nieuw washandje gebruikt gaat worden. Aan iedere cliënt die bij Eminent in zorg komt, wordt de vraag voorgelegd of zij op deze wijze gewassen willen worden. De verzorgend wassen methode heeft een positief effect op de beleving van de wasbeurt en wordt als minder belastend ervaren door de cliënten.

*Tijdens de evaluatiemomenten met iedere cliënt wordt aan de cliënt(en) gevraagd of de activiteiten (nog) voldoende aansluiten op de wensen van de cliënten.*

### 3 Veiligheid

#### Corona-aanpak

Sinds de start van de coronacrisis is veel aandacht uitgegaan naar hygiënisch werken en infectiepreventie. De (meeste) kennis is opgehaald via de GGD's. Daarnaast is de kennis rond persoonlijke beschermingsmiddelen vergroot bij directie en teamcoaches. In het eerste kwartaal van 2023 heeft de overheid aangegeven dat het (zelf-)test en isolatieadvies kon komen te vervallen. Wel heeft Eminent ook in 2023 de beschikking gehad over voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen. Alle (zorg)medewerkers, die dit wilden, hebben ook in 2023 bij de zorgmomenten een neusmondmasker gebruikt.

Eminent borgt veiligheid door o.a. de uitvraag van de inspectie tijdig aan te leveren, een geactualiseerd medicatiebeleid gebaseerd op de veilige principes, het melden van incidenten met registratieverantwoording en opvolging in rapportages, een beleid vrijheidsbeperkende maatregelen alsmede registratie en evaluatie van inzet vrijheidsbeperkende maatregelen. Dit alles is geborgd in het HKZ-gecertificeerde kwaliteitssysteem.

#### Decubituspreventie

Ondanks het feit dat Eminent ook in 2023 veel aandacht heeft besteed aan decubituspreventie door snelle en adequate behandeling van decubitus, is bij twee bewoners decubitus, categorie 4 aangetoond.

#### Advanced Care Planning

Als een cliënt bij Eminent komt wonen, worden zo spoedig mogelijk afspraken gemaakt over zinvol medisch handelen. De huisarts (als hoofdbehandelaar) en teamcoach van iedere locatie bespreken in aanwezigheid van de cliënt en eventuele verwant(en) welke medische behandelingen zij in welke situatie wel of niet willen. De wens van de cliënt staat hierin voorop. Hierdoor worden onnodige en voor de cliënt en verwant(en) ongewenste ziekenhuisopnames voorkomen. In acute situaties wordt overlegd met de huisarts of een ziekenhuisopname zinvol is en overeenkomt met de wensen van de cliënt.

*Dit wordt vastgelegd in het medische dossier als onderdeel van het ONS-cliëntendossier. Halfjaarlijks vindt een interne audit op het medisch dossier als onderdeel van het ONS-cliëntendossier plaats.*

#### Medicatieveiligheid

Eminent werkt met digitale medicatielijsten in plaats van papieren lijsten. Als medewerkers medicatie delen, controleren ze vooraf of ze de juiste medicatie in de juiste dosering aan de juiste cliënt geven. Bij risicovolle medicatie voert een tweede medewerker een controle uit, waarna deze aftekent. Het werken met digitaal medicatie aftekenen, biedt ook meer inzicht in het proces van aftekenen. Het bewijs van de dubbele controle wordt volgens IGJ-eisen online geleverd en bewaard. Via een veilige koppeling met het apotheekinformatiesysteem van de apotheek is het meest actuele medicatieoverzicht van de cliënt altijd bij de hand.

*Ieder werkoverleg worden met de (zorg)teams alle incidentmeldingen van betreffende locatie doorgenomen, er worden patronen besproken en afspraken gemaakt. Het effect van deze*

*afspraken wordt in het daaropvolgende werkoverleg besproken.*

### **Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking**

Eminent stuurt op zo min mogelijk onvrijwillige zorg in de vorm van 'beperking van bewegingsvrijheid' voor cliënten met een psychogeriatrische aandoening. Eminent heeft in 2023 cliënten gehad die, alleen met instemming van de vertegenwoordiger, onvrijwillige zorg hebben ontvangen in de vorm van bijvoorbeeld gebruik van een bedhek of gebruik van gps.

De nieuwe uitgave van de Alternatievenbundel geeft zorgmedewerkers inspiratie voor passende en vrijwillige zorg aan de hand van 85 alternatieven. Daarnaast worden alternatieven voor onvrijwillige zorg in ieder MDO besproken.

Via de doorontwikkeling van scholing, terugkerend agendapunt in de werkoverleggen en agendering voor ieder MDO met de SO op de locaties besteedt Eminent blijvend aandacht aan het thema vrijheidsbeperking. Centraal daarin staat meer bewustwording over vrijheidsbeperking zodat medewerkers van alle niveaus vrijheidsbeperking en verzet herkennen. Ook weten zij hoe te handelen. Op die manier minimaliseren we een onjuiste of onbewuste toepassing van vrijheidsbeperking.

#### 4 Leren en werken aan kwaliteit

Eminent borgt leren en werken aan kwaliteit door o.a. deelname aan de bijeenkomsten van de branchevereniging SPOT, beheer van de eigen documentatie in het KMS, deskundigheidsbevordering van het personeel, interne en externe HKZ- audits en het opstellen van het jaarlijkse kwaliteitsplan en daarvan afgeleid de jaarlijkse locatieplannen, en het kwaliteitsjaarverslag.

De bijdrage van (externe) deskundigen aan de ontwikkeling van alle medewerkers is in 2023 opgestart. Trainingen die reeds in 2022 in de pijplijn zaten, zijn in 2023 opgestart en zullen in 2024 gecontinueerd worden.

Eminent heeft reeds aansluiting gezocht met collega-instellingen van gelijke omvang en/of visie voor het vormen van een lerend netwerk. Daarnaast maakt Eminent onderdeel uit van het 'Olifantenpad'. In 2023 hebben online overleggen plaatsgevonden met collega-instellingen. Het lerend netwerk werd in 2023 gecontinueerd.

## 5 Leiderschap, governance en management

### Visie en kernwaarden

Zoals in de visie van Eminent is verwoord, zijn we ervan overtuigd dat wonen met intensieve zorg voor alle cliënten (zowel psychogeriatrisch als somatisch) beter kan, met meer welzijn, meer beleving en meer kwaliteit. Met onderstaande kernwaarden benadrukken we onze visie.

#### Gastvrijheid

Gastvrijheid is het prettige, welkome gevoel dat de gast beleeft bij het contact met de gastheer en de dienst van het bedrijf, dat voortkomt uit gastheerschap en gastgerichtheid:

- gastheerschap is het naar je beste kunnen en vanuit je hart, een gast oprechte aandacht, veiligheid en comfort bieden;
- gastgerichtheid is de tastbare en registreerbare wijze waarop een dienst geleverd wordt aan een gast.

#### Authenticiteit

Bij authenticiteit gaat het om echtheid, oprechtheid en oorspronkelijkheid. Het betekent:

- dat je niet anders voordoet dan je bent (je niet mooier of beter voor doen maar ook niet jezelf wegcijferen);
- dat je die kwaliteiten laat zien die bij je passen;
- dat willen, kunnen en zijn bij jou op elkaar zijn afgestemd;
- dat je bent zoals je bent: je hoeft niemand na te doen of na te spelen;
- dat je jezelf kunt aanvaarden zoals je bent.

#### Vakbekwaamheid

Als je vakbekwaam bent dan voer je zelfstandig je werkzaamheden uit volgens de professionele standaarden van je vak. Je beheerst je vakgebied en ontwikkelt je zelf hierin. Je leert van anderen en je deelt je kennis, zodat zij ook van jou kunnen leren. Met elkaar werk je zo aan een organisatie die continu leert en verbetert.

### Leiderschap en goed bestuur

Eminent heeft in 2023 een éénhoofdige directie en een Raad van Commissarissen bestaande uit drie leden. De RvC komt gemiddeld vier maal per jaar bijeen. De mei-vergadering wordt gecombineerd met een aandeelhoudersvergadering.

Als gevolg van de Wtza toelating valt Eminent B.V. onder de reikwijdte van de Wet Normering Topinkomens. De relevante thema's uit de Zorgbrede Governancecode zijn opgenomen in de statuten van Eminent B.V. en/of vastgelegd in het reglement van de Raad van Commissarissen en het reglement van het bestuur.

Eminent kent een platte organisatiestructuur waardoor er veel direct contact is tussen directie, teamcoaches en (zorg)medewerkers van de locaties.

### **Medezeggenschap**

In 2023 is het wederom moeilijk gebleken de Verwantenraad 'gevolgd' te houden. Daarom wordt tijdens de cliëntevaluatiegesprekken tussen ev'ers/teamcoach en (familie van) cliënten goed doorgevraagd waar de wensen van iedere cliënt liggen. Daarnaast worden de cliënttevredenheidsmetingen, die ieder half jaar plaatsvinden, geanalyseerd en verbeteringen worden verwerkt in een verbeterplan.

*Eminent heeft een vacature voor de cliëntenraad op haar site staan en zal ook in 2024 opnieuw energie steken in het kunnen formeren van een cliëntenraad.*

### **Zorginhoudelijke expertise**

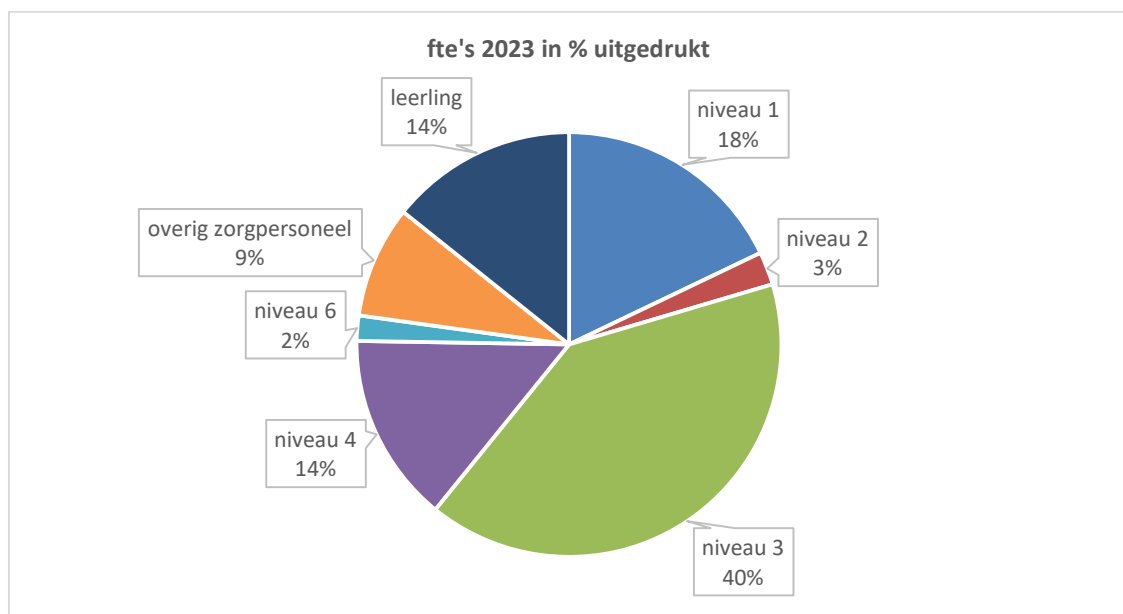
Eminent maakt, naast de plezierige samenwerking met de huisartsen in de verschillende woonplaatsen, gebruik van specialisten ouderengeneeskunde (SO) op consultbasis in de Achterhoek en Twente (alleen in geval de huisarts dit nodig acht). In de Achterhoek zijn de SO's aanwezig bij de MDO's en brengen zij van het MDO verslag uit aan de huisarts.

## 6 Personeelssamenstelling

Ondanks de huidige krappe arbeidsmarkt is het Eminent ook in 2023 (gelukkig) weer goed gelukt om de personeelssamenstelling op peil te houden. Met name het werken in de kleinschalige zorg met minder hiërarchie en meer verantwoordelijkheid daar waar deze naar de mening van Eminent mag en kan liggen, is hier debet aan.

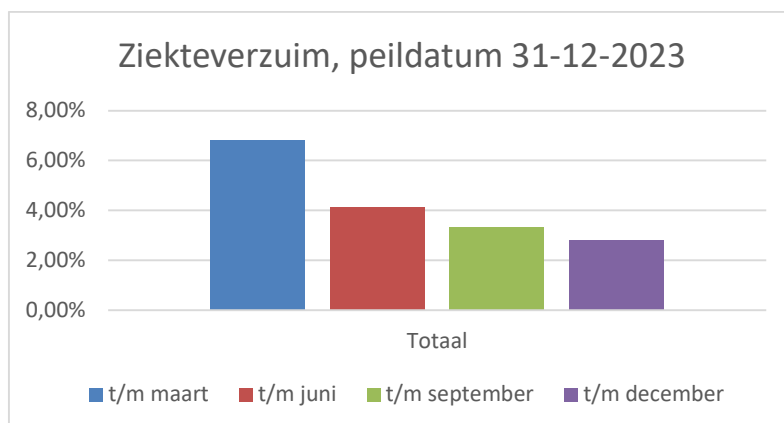
Van alle personeelsleden met een arbeidsovereenkomst had in 2023 85,9% een contract voor onbepaalde tijd. In 2023 heeft Eminent geen gebruik gemaakt van personeel niet in loondienst.

### Opbouw personeelsbestand 2023



### Verzuim en personele bezetting tijdens corona

Het op orde houden van de personele bezetting was met name in het eerste kwartaal van 2023 intensief maar is verder in 2023 heel goed verlopen. Over het gehele jaar 2023 bedroeg het verzuimpercentage **4,71%**.



### Leerlingen

In 2023 is bij Eminent 14,3% van het gemiddeld aantal ingezette fte's in de langdurige ouderenzorg leerling. Doelstelling is dat alle verzorgenden die bij Eminent (gaan) werken, minimaal niveau 3 behaald hebben of gaan behalen.

*Eminent blijft in 2024 haar doelstelling behouden om iedereen die in dienst komt op te leiden tot minimaal niveau 3 verzorgende. Daarnaast is de bij Eminent in dienst zijnde praktijkopleider van toegevoegde waarde voor alle bij Eminent werkzaam zijnde opleidingen van niveau 2, 3, 4 en 6 (dit geldt voor zowel alle bij Eminent in dienst zijnde bbl-opleidingen als bol-stagiaires die Eminent jaarlijks een stageplek biedt).*



## 7 Gebruik van hulpbronnen

### **Digitaal cliëntendossier (Nedap ONS dossier)**

Eminent werkt met het digitale cliëntendossier van Nedap (ONS dossier). Dit systeem werkt snel, is gebruikersvriendelijk en alle informatie is op één plek inzichtelijk. Er kunnen makkelijk rapportages worden ingezien ten behoeve van de overdracht. De kwaliteitsmonitor biedt snel inzage in de status en de op korte termijn uit te voeren acties ten behoeve van evaluaties. Ook vanuit privacy- en beveiligingsaspecten voldoet het systeem aan de eisen: medewerkers hebben een persoonlijke toegang met autorisaties op basis van hun functie en/of rol. Alle handelingen worden op naam van de medewerker, voorzien van datum en tijdstip, geregistreerd.

*De teamcoaches en verpleegkundigen hebben behoefte aan een update van het Nedap (ONS dossier). De medewerkers zien daarnaast graag dat de MIC-meldingen via ONS kunnen worden ingevoerd. In 2024 wordt verder met deze wensen aan de slag gegaan.*

### **Verwantenportaal (Caren)**

Verwanten kunnen – uiteraard alleen na toestemming van de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger – toegang krijgen tot onderdelen van het cliëntendossier via het verwantenportaal Caren. Via dit portaal kunnen verwanten het zorgplan inzien en hebben zij inzage in de agenda en de dagelijkse rapportages op het zorgplan.

In 2023 is het communiceren tussen zorgaanbieder en verwant (tweerichtingsverkeer) volledig geactiveerd. Eminent heeft in 2023 het evv-schap (als extra taak) bij een aantal verzorgenden IG neergelegd.

*De evv'ers houden deze actieve rol bij de tweerichtingscommunicatie op alle locaties in 2024.*

### **Medicatieveiligheidssysteem**

Eminent werkt in 2023 met het medicatieveiligheidssysteem Boomerweb. Alle informatie rondom medicatie is digitaal inzichtelijk, medewerkers hebben een eigen inlogaccount (gebaseerd op hun functie en rol binnen het systeem) waarmee toedieningen en dubbele controles op naam te herleiden zijn, bestellingen elektronisch plaats vinden en dubbele controle op afstand mogelijk is (in contact met andere locaties binnen Eminent).

*Boomerweb is gefuseerd met Medimo en als gevolg hiervan zal in het eerste kwartaal van 2024 overgegaan worden op Medimo als medicatieveiligheidssysteem.*

### **Managementinformatie**

De directie ontvangt maandelijks financiële informatie (van haar accountant) en 1 x per kwartaal wordt managementinformatie opgesteld voor de RvC. Deze kwartaalinformatie wordt, nadat deze met de RvC besproken is, ook aan de teamcoaches verstrekt. Deze managementinformatie ondersteunt de directie en teamcoaches op het gebied van zorg, personele bezetting en de financiële situatie per locatie. Ook in 2023 zijn KPI's geformuleerd die in de kwartaalrapportages tot uitdrukking komen. De managementinformatie geeft de RvC voldoende inzicht in het reilen en zeilen van Eminent en haar locaties.

## 8 Gebruik van informatie

### Tevredenheid cliënten

#### Zorgkaart Nederland

Voor het meten van de tevredenheid wordt er vanuit de locatie richting verwanten op gestuurd om een tevredenheidsscore te plaatsen op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). In 2023 zijn er 6 waarderingen geplaatst met een gemiddeld rapportcijfer van een 9,2.

#### Cliënttevredenheid

Op organisatieniveau is de berekende Net Promotor Score (NPS) in 2023 op basis van de aanbevelingsvraag 51, waarbij een positieve NPS (> 0) als goed wordt beschouwd. Een nadere analyse op locatieniveau inclusief bijbehorend verbeterplan wordt ook in 2024 in samenwerking met de cliënten van de locatie opgepakt.

#### Periodieke evaluatie tevredenheid/eindevaluatie nazorg

Naast de scores op Zorgkaart Nederland wordt er ook periodiek geëvalueerd. Deze evaluatie maakt onderdeel uit van de halfjaarlijkse zorgplanbespreking met bewoner/verwanten.

Ook in 2024 wordt in alle gevallen binnen zes weken na einde zorg een eindevaluatie uitgevoerd bij de (nabestaanden van) de bewoner. Het onderdeel met betrekking tot de tevredenheidsmeting van zowel de zorgplanbespreking als de eindevaluatie bevat vooral open vragen ten behoeve van kwaliteitsverbetering op de locatie zelf, zoals “Hoe heeft u de zorg en ondersteuning ervaren?” en “Wat kunnen we anders/beter doen?” en “Wat moeten we vooral zo blijven doen?” De teamcoach analyseert de ingevulde vragenlijsten en neemt de punten mee ter bespreking in het team en waar nodig als onderdeel van het kwaliteitsjaarplan en/of locatiejaarplan.

### Tevredenheid medewerkers

Eminent voert minimaal 1 x per jaar een voortgangsgesprek (waarbij gebruik wordt gemaakt van een vragenlijst duurzame inzetbaarheid) met alle in dienst zijnde medewerkers en voert daarnaast minimaal 1 x per twee jaar een medewerker-tevredenheidsonderzoek (MTO) uit. Het meest recente MTO is uitgevoerd in september 2022.

*Eminent vindt vitaliteit van medewerkers belangrijk. Daarnaast ligt het in de planning het verpleegkundig team verder te ontwikkelen. Dit geldt ook voor de verzorgenden IG met evvtaken en in het verlengde daarvan worden alle locatieteams getraind in het meer inzichtelijk krijgen van ieders kwaliteiten en het omgaan met onbegrepen gedrag. Daarnaast blijven we in 2024 vasthouden aan de doelstelling dat alle medewerkers die bij Eminent aan het werk zijn/gaan minimaal niveau 3 hebben of gaan behalen.*

## **9 Verbeterparagraaf**

In dit kwaliteitsverslag worden diverse punten aangestipt die verbetering behoeven. Deze verbeteringen en verbeterplannen die opgesteld worden naar aanleiding van interne audits, externe audits, analyses, registraties en bevindingen n.a.v. onderzoeken en onderhoud worden in de overleggen met de teams in de verschillende locaties besproken en/of in het kwaliteitsplan 2024 en de locatiejaarplannen 2024 opgenomen.