

Kwaliteitsverslag Comfor Zorg 2023



KvK nummer	77156110
Adres	Boschdijk 525, 5621 JG Eindhoven
Telefoonnummer	088 1500 400
Contactpersoon	Anja van den Borne 06 25 00 17 91



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Profiel zorgorganisatie	4
1.1. Profielbeschrijving	4
1.2. Missie, visie en kernwaarden	4
1.3. Huize Moors	5
1.4. Zorgprofielen	5
2. Kwaliteitskader	5
2.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
2.2. Wonen en welzijn	6
2.3. Veilige zorg	7
2.4. Leren en ontwikkelen	8
2.5. Leiderschap, governance en management	9
2.6. Personeelssamenstelling	11
2.7. Hulpbronnen, omgeving en context	14
2.8. Gebruik van informatie	15
3. Ontwikkelingen	16



Inleiding

Afgelopen jaar heeft Comfor Zorg een grote ontwikkeling doorgemaakt. Er is hard gewerkt om de organisatie toekomstbestendig te maken en de organisatie voor te bereiden op de toekomstplannen die we hebben. We hebben de ambitie om meer mensen te voorzien van een waardevolle dag. Dit betekent voor ons niet alleen goede zorgverlening, maar het bieden van welzijn in de breedste zin van het woord.

We zijn bezig met de ontwikkeling van diverse woonzorglocaties in Zuidoost-Brabant en het oosten van het land. In 2025 openen we locaties in Veldhoven, Eindhoven, Valkenswaard, Udenhout en Nijverdal. Dit zijn ongeveer 230 nieuwe woningen voor senioren met dementie en/of een somatische zorgvraag.

De uitbreidingsplannen die wij hebben vragen om een professionaliseringsslag van onze organisatie. Op diverse vlakken is daar het afgelopen jaar aan gewerkt, zoals op het gebied van HR, ICT, kwaliteitsmanagement en teamontwikkeling. Dit wordt het komende jaar voortgezet, zodat we optimaal voorbereid zijn op de opening van onze nieuwe woonzorglocaties in 2025.

In het kader van de uitbreidingsplannen hebben we het afgelopen jaar besloten om over te stappen op een ander ECD. Zorgprofessionals vonden het huidige ECD niet passend en efficiënt werken. Verder wilde we overstappen op een ECD waar ook een HR-systeem, planningsstelsel en salarisadministratie aan gekoppeld is, zodat alles onder één dak is. Per 2 januari 2024 is het nieuwe systeem SDB live.

Bij Huize Moors zien we dat er in de omgeving een enorme vraag is naar onze zorg en services. We hebben inmiddels een wachtlijst van ruim 50 bewoners. Al deze bewoners komen uit de directe omgeving. We hebben daarom besloten om onze dienstverlening te gaan uitbreiden en ook VPT in de wijk te verlenen aan ouderen in de directe omgeving. We hebben een dagbestedingslocatie waar we mensen uit de buurt gaan ontvangen. Zo kunnen we meer mensen een waardevolle dag bezorgen.

Verder wordt er in 2024 een kennis- en expertisecentrum opgericht om medewerkers te trainen in het ziektebeeld dementie en in palliatieve zorg. Er zijn veel medewerkers uit andere branches die bij ons komen werken, maar geen zorgopleiding hebben. Door scholing aan te bieden aan deze medewerkers kunnen ze als gastvrouw/-heer of welzijnsmedewerkers aan de slag. Medewerkers uit andere branches brengen andere vaardigheden mee en dat is een verrijking van onze organisatie.

In dit Kwaliteitsverslag beschrijven we hoe Comfor Zorg het afgelopen jaar invulling heeft gegeven aan de diverse thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2021 en welke ontwikkelingen we in 2024 gaan doormaken.



1. Profiel zorgorganisatie

1.1. Profielbeschrijving

Comfor Zorg is een zorgorganisatie die zorg en welzijn biedt aan senioren die 24 uur per dag zorg nodig hebben. Comfor Wonen is de verhuurder van de studio's en appartementen. Comfor Zorg en Comfor Wonen vallen onder de moedermaatschappij Long at Home, die woon (zorg) locaties ontwikkelt en investeert in zorgaanbieders.

Op dit moment heeft Comfor Zorg één locatie in exploitatie. Met het moederbedrijf Long at Home hebben we diverse locaties in ontwikkeling en in 2025 worden vier locaties voor wonen met zorg geopend. Op deze locaties komen ouderen te wonen met dementie en/of somatische klachten. Comfor Zorg biedt de zorg op basis van een Volledig Pakket Thuis.

1.2. Missie, visie en kernwaarden

Missie

De beste zorg en ondersteuning voor ouderen. Met oprechte én positieve aandacht zorgen wij voor een waardevolle dag. Een warme beleving en een goed gevoel, waar thuis ook is. Dat is waar we voor staan bij Comfor.

Samen met onze professionals, vrijwilligers en familie maken we dit mogelijk. Daar zijn we trots op.

Positief welbevinden staat voorop. Het gaat om de individuele wensen en behoeften. De zorg is voor ons niet alleen de medische zorg. Het is veel meer dan dat. Zo lang mogelijk de touwtjes in de hand houden, genieten van de dag, fijn wonen, genieten van lekker eten, onderhouden van sociale contacten en dingen ondernemen.

Visie

We zijn vernieuwers en samenwerkers in de zorg. Een lerende organisatie die wendbaar is. Goede ideeën implementeren we snel.

We houden de mens in het vizier. We hebben aandacht. Aandacht voor de mens, familie, vrienden, collega's en vrijwilligers.

Werkend vanuit wensen en behoeften zetten wij in op sociale en technische doorontwikkeling. Inzet van het informele netwerk en het gericht inzetten van zorgtechnologieën vormen daarbij de sleutel tot succes. Dit geeft iedereen Comfor(t).



Onze eigen kennis- en expertise delen we met onze stakeholders, zoals mantelzorgers, vrijwilligers, professionals, huisartsen en andere zorgorganisaties.

1.3. Huize Moors

Huize Moors is een locatie van Comfor Zorg en gelegen in het centrum van Bladel. Huize Moors heeft 28 appartementen/studio's en er kunnen in totaal 28 - 32 bewoners wonen. Bij Huize Moors wonen bewoners met psychogeriatrische en/of lichamelijke problematiek. Iedere bewoner beschikt over een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Bewoners krijgen zorg geleverd op basis van een Volledig Pakket Thuis (VPT). Tegenover Huize Moors is Poort van Bladel gevestigd. Dit zijn twee drie kamerappartementen waarin we zorg in de nabijheid leveren voor echtparen met een indicatie. De appartementen worden per 1 januari 2024 geopend. We breiden hier onze zorg uit voor 4 bewoners.

1.4. Zorgprofielen

In onderstaande tabel is de verdeling van zorgprofielen weergegeven van onze bewoners bij Huize Moors in december 2023. We hanteren een gezonde mix van bewoners met VV4, VV5, VV6 en VV7 indicatie.

Aantal bewoners	VV indicatie
4	VV 4
16	VV 5
7	VV 6
1	LG 6
3	VV 7

Tabel 1

2. Kwaliteitskader

2.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg bestaat uit de vier thema's compassie, uniek zijn, autonomie en samen beslissen.

Compassie

Bij de intake van een nieuwe bewoner leveren de (familieleden van) bewoners gegevens aan over de levensgeschiedenis en persoonsinventarisatie. Zo hebben we een goed beeld van de bewoner op het moment dat hij of zij bij ons komt wonen. We weten hoe een bewoner aangesproken wil worden, wat de dagelijkse activiteiten zijn, wie zijn of haar familieleden zijn, wat voor werk ze vroeger hebben gedaan en nog veel meer. Zo kunnen onze professionals inspelen op de achtergrond en wensen van een bewoner. De bewoner ervaart dan nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.

Verder zorgen we voor een warme overdracht van de bewoner vanuit het ouderlijk huis naar Huize Moors. De locatiemanager en een coördinerend verpleegkundige gaan voor de



verhuizing op huisbezoek om te kijken hoe de bewoner daar leeft. Zo hebben ze een goed beeld van de thuissituatie van de bewoner.

Bij Huize Moors hebben we sinds begin dit jaar een kleine huiskamer. Dit is een prikkelarme kamer waar we gerichte activiteiten kunnen aanbieden aan bewoners die behoefte hebben aan rust.

Uniek zijn

Bij Huize Moors hebben we een hoge inzet van welzijnsmedewerkers en vrijwilligers. Op deze manier kunnen we zowel groepsactiviteiten als één-op-één activiteiten aanbieden. Met individuele activiteiten sluiten we aan op de wensen en behoeften van iedere bewoner. Bij inhuizing wordt door de coördinator welzijn een welzijnsplan opgesteld voor de bewoner. Hierin staat onder andere het doel van het welzijnsplan, de benaderwijze, het begeleidingsplan en de activiteiten waarvoor de bewoner uitgenodigd kan worden.

Autonomie

Het afgelopen jaar heeft Comfor haar kernwaarde "eigen" verandert in "zelf". Met het oog op de toekomst, waarbij er een schaarste is aan opgeleide zorgprofessionals, vinden we het belangrijk dat bewoners zo lang mogelijk zelfstandig blijven. Dit is voor de bewoner zelf ook belangrijk, omdat de bewoner dan zo lang mogelijk de eigen regie in zijn of haar leven behoudt. Het komende jaar gaan we onze zorgprofessionals en gastvrouwen trainen op het niet meer volledig ontzorgen van de bewoner, maar meer sturen op welzijn en welbevinden.

Samen beslissen

Het zorgleefplan wordt samen met de bewoner opgesteld. De bewoner heeft inspraak in de manier wordt de zorg wordt verleend en er invulling wordt gegeven aan de dag. Iedere bewoner heeft – in ieder geval – twee keer per jaar een multidisciplinair overleg waarbij de bewoner meebeslist over belangrijke thema's, zoals medicatie en advanced care planning.

Op het gebied van persoonsgerichte zorg worden er in 2024 verbeteringen doorgevoerd met het nieuwe systeem SDB. Bewoners beschikken straks over een Cliëntapp waarmee ze meer regie hebben over hun dossier en agenda. Ze kunnen straks zelf afspraken plannen en leuke momenten delen met familie. De familie wordt dan actiever betrokken, omdat zij ook inzage hebben in het dossier.

2.2. Wonen en welzijn

Het hoofdstuk wonen en welzijn bestaat uit de vijf thema's zingeving, zinvolle tijdsbesteding, schoon en verzorgd lichaam, familieparticipatie en wooncomfort.

Zingeving

Aandacht en ondersteuning bij levensvragen komt dagelijks terug in de zorg. We hebben een hoge inzet van welzijnsmedewerkers, waardoor medewerkers de tijd hebben voor individuele aandacht. Ook hebben we een psycholoog in dienst waarmee bewoners in gesprek kunnen als daar behoefte aan is.



Zinnvolle tijdsbesteding

Op basis van de individuele behoeften en wensen wordt er invulling gegeven aan de dag. De deuren van Huize Moors zijn altijd open, zodat bewoners zelf de mogelijkheid hebben om naar buiten te gaan wanneer ze dat willen. In Huize Moors hangt een groot bord met de activiteiten van die week. Iedere dag is er iets te doen, waarbij de coördinator welzijn toe ziet op een goede afwisseling van activiteiten.

Schoon en verzorgd lichaam

In het zorgplan van de bewoner ligt vast wat de wensen van een bewoner zijn op het gebied van een schoon en verzorgd lichaam. In het zorgplan staat hoe vaak een bewoner wil douchen, schone kleren aan wil en verzorgd wil worden. De zorgprofessional ondersteunt de bewoner bij de dagelijkse verzorging en zo lang een bewoner dat nog zelfstandig kan blijft de zorgprofessional op afstand.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Wanneer een bewoner bij ons komt wonen, brengen we het sociale netwerk in kaart. Dit leggen we vast in het ECD. We proberen familieleden en/of mantelzorgers ook actief te betrekken bij de zorg en ondersteuning. Een belangrijk doel voor komende jaar is om familieleden en/of mantelzorgers vanaf het begin actief betrokken te houden. Dit begint met de juiste communicatie aan de voorkant en het onderhouden van de contacten. Door de welzijnscoördinator wordt hiervoor een plan gemaakt.

Bij Huize Moors is de deur altijd open en familieleden en vrienden zijn altijd welkom om binnen te lopen. Ze kunnen mee-eten en mee deelnemen aan activiteiten. Enkele keren per jaar organiseren we activiteiten samen met familieleden, zoals een muziekmiddag, kerstdiner, paasbrunch, etc.

Wooncomfort

Alle bewoners bij Huize Moors beschikken over een zelfstandige studio met eigen badkamer en kitchenette. De bewoners kunnen hun studio naar eigen wens inrichten. De woning voelt echt als thuis. De gemeenschappelijke ruimten van Huize Moors zijn ook huiselijk en sfeervol ingericht. Alle zorg gerelateerde spullen worden zo veel als mogelijk verborgen. Er zijn diverse gemeenschappelijke ruimten aanwezig, zodat er voor iedere behoefte iets is. Er is een grote huiskamer met veel reuring en activiteiten en er is een kleine prikkelarme woonkamer.

2.3. Veilige zorg

Binnen Comfor hebben we verschillende commissies die sturen op veiligheid. Er is onder andere een commissie medicatieveiligheid, commissie wet zorg en dwang en een commissie meldcode huiselijk geweld.

Medicatieveiligheid

Binnen Comfor zijn er twee verpleegkundigen die de commissie medicatieveiligheid vormen. Zij hebben een medicatieprotocol opgesteld en houden toezicht op het naleven van het protocol. Dit protocol is gebaseerd op de veilige principes in de medicatieketen.



Bij Comfor werken we met Medimo, zodat de medicatielijsten digitaal worden bijgehouden en altijd up to date zijn.

Melden incidenten

In het ECD hebben medewerkers de mogelijkheid om incidenten te melden via een Melding Verbeteractie ("MVA"). Hierin worden incidenten gemeld zoals een medicatiefout, vallen/ongeluk of agressie. De MVA's worden maandelijks in het verpleegkundig overleg geanalyseerd. Uit de analyse volgen verbeteracties en die worden tijdens het teamoverleg met alle zorgprofessionals besproken. Tijdens het verpleegkundig overleg en teamoverleg van de volgende maand wordt besproken of de actiepunten hebben geleid tot een verbetering. Zo hebben we een continue verbetercyclus in ons werk.

Binnen Comfor Zorg creëren we een veilig meldklimaat en dat is ook terug te zien in de meldingen die er worden gedaan. Wanneer er sprake is van een voorval met ernstige gevolgen dan wordt het voorval direct gemeld bij de locatiemanager, zodat er direct actie kan worden ondernomen.

Decubituspreventie

Bij aanvang van de zorgverlening worden gezondheidsrisico's in kaart gebracht. Indien er sprake is van een risico op decubitus wordt in samenwerking met de zorgprofessionals en huisarts gekeken wat voor deze specifieke bewoner gedaan kan worden ter voorkoming van decubitus. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Comfor biedt geclusterde VPT aan haar bewoners. Bewoners wonen nog thuis en wij zijn bij de bewoners te gast. Wij proberen dan ook zo min mogelijk zaken te verbieden voor de veiligheid van de bewoner. De bewoner behoudt zo veel mogelijk eigen regie en beslist dan ook zelf over bepaalde risico's. In een open dialoog tussen de zorgprofessionals, bewoner en familie worden de risico's besproken.

Het afgelopen jaar is er veel aandacht geweest voor vrijheidsbeperkende maatregelen. Er zijn scholingen geweest en er is een commissie opgericht. Voor de zorgprofessionals is duidelijk wat er onder vrijheidsbeperkende maatregelen wordt verstaan en weten professionals welke stappen ze moeten doorlopen wanneer de inzet van maatregelen noodzakelijk is.

Een belangrijk stap die we het afgelopen jaar hebben gezet is dat de voordeur ook zonder tag of code altijd te openen is. Dit verloopt erg goed.

2.4. Leren en ontwikkelen

Goed opgeleid en gekwalificeerd personeel is belangrijk. De professionals die zorg verlenen aan kwetsbare ouderen moeten zich toegerust voelen en voldoende deskundig zijn. Het afgelopen jaar hebben we gestuurd op meer praktijkscholing binnen de organisatie. We hebben veel deskundigheid in dienst en zij kunnen elkaar trainen bij voorbehouden handelingen.



Onlangs hebben we een leermanagementsysteem (“LMS-systeem”) gecontracteerd en dat wordt in het begin van 2024 geïmplementeerd. In dit LMS-systeem kunnen de professionals e-learnings volgen en kunnen praktijktrainingen worden gepland. Dit systeem houdt tevens alle bevoegd- en bekwaamheden bij. De locatiemanager heeft dan altijd een actueel overzicht en kan daar gericht op sturen met de planning.

Het afgelopen jaar hebben we verschillende trainingen en opleidingen aangeboden aan de medewerkers. We hebben sinds dit jaar een specialist ouderengeneeskunde en een verpleegkundig specialist in dienst die zijn gespecialiseerd in palliatieve zorg. Er is een scholingsprogramma opgesteld over palliatieve zorg en dementie. Binnen dat scholingsprogramma wordt een aantal onderwerpen behandeld, waaronder basiskennis palliatieve zorg en dementie, palliatieve sedatie, stoppen met eten en drinken en complementaire zorg. De eerste scholingen hebben het afgelopen jaar plaatsgevonden.

Verder zijn de volgende scholingen aangeboden:

- Intervisies met de psycholoog over veranderend gedrag;
- Mikzo systematiek;
- Methodisch werken.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Om de kwaliteit te waarborgen en continu te verbeteren werkt het management met een beleid- en stuurdocument. In dit stuurdocument zijn het jaarplan en aandachtspunten voor het komende jaar opgenomen. Verder is er in het stuurdocument een verbeterregister opgenomen. Hierin staat wat er verbeterd moet worden, welke actie er wordt ingezet en die wordt vervolgens geëvalueerd. Op deze manier is de PDCA-cyclus in ons werk verweven.

Het stuurdocument is wekelijks onderwerp van gesprek binnen het management. Om dit document nog meer vorm te geven in de praktijk en het jaarplan te laten slagen leggen we in 2024 de focus op structurele management overlegvormen die daarbij passend zijn. Door middel van datatechnologie maken we betere rapportages en analyses voor de organisatie.

Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt in de toekomst ook toegepast op nieuwe locaties. Voor het juiste kwaliteitsmanagementsysteem wordt in 2024 een digitaal programma aangeschaft.

2.5. Leiderschap, governance en management

Visie op kwaliteit

De directie heeft samen met de professionals haar visie en kernwaarden herzien. Met het oog op de toekomst sturen we als zorgorganisatie erop dat een bewoner zo veel mogelijk zelfstandig blijft en dat het informele netwerk van de bewoner betrokken blijft. Onze visie van het ontzorgen van bewoners en familieleden is aangepast naar het ondersteunen en faciliteren van bewoners en familieleden.

Bij het herzien van de visie en kernwaarden hebben we de professionals van Comfor betrokken. Wekelijks vindt er overleg plaats met de kwaliteitsmanager, locatiemanager en



bestuurder. Maandelijks vindt er overleg plaats met de coördinerend verpleegkundigen om de visie op kwaliteit te bespreken en te kijken wat er verbeterd kan worden.

Verder is professionele inbreng geborgd door het in dienst nemen van een specialist ouderengeneeskunde en een verpleegkundig specialist. Er vindt één keer per maand overleg plaats met deze specialisten over de kwaliteit van de zorgverlening. Tijdens deze besprekingen gaat het onder andere over de huidige ontwikkelingen, scholingen en specifieke situaties van bewoners.

Samen met professionals en bewoners

De rol van de professionals en bewoners binnen de organisatie hebben een formele status in de zin van een Ondernemingsraad (hierna: "OR") en een Familieraad. De OR is sinds het afgelopen jaar actief. Er vindt drie keer per jaar een afspraak plaats met de directie waarin de lopende gang van zaken worden besproken. Verder worden er onderwerpen voorgelegd die onder het adviesrecht of instemmingsrecht van de OR valt.

Met de gehele organisatie worden er brainstormsessies gehouden over de uitbreidingsplannen. In het nieuwe jaar gaan we thuiszorg bieden aan bewoners in de omgeving. Alle medewerkers kregen de mogelijkheid om aan te sluiten bij de brainstormsessie en mee te denken over deze plannen.

De bewoners en familieleden worden vertegenwoordigd in de Familieraad. Hierin worden zaken besproken, zoals het eten en drinken, de activiteiten, de zorgverlening, de persoonlijke aandacht, etc. De Familieraad bestaat uit een mix van bewoners en familieleden, waarbij het de laatste tijd voornamelijk bestaat uit familieleden. Dit komt door de achteruitgang van de (mentale) gezondheid van de betrokken bewoners. Naast de Familieraad wordt er jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden. Op deze manier worden alle bewoners gehoord en kunnen we actief sturen op onderdelen die minder scoren. Ook vragen we bewoners en/of familieleden een beoordeling achter te laten op Zorgkaart Nederland. Huize Moors in Bladel heeft inmiddels 10 waardering en een gemiddelde score van 9,2.

Rol en verantwoordelijkheid Raad van Bestuur

Bij Comfor vinden we het belangrijk dat er korte lijntjes zijn binnen de organisatie. We proberen managementlagen zo veel mogelijk te voorkomen. Dit zorgt ervoor dat er snel beslissingen worden genomen en dat de organisatie wendbaar blijft voor nieuwe ontwikkelingen. De directie is met regelmaat te vinden op de locatie en aanspreekbaar voor alle medewerkers.

De directie vindt het belangrijk om haar maatschappelijke rol van zorgaanbieder te vervullen in de omgeving. Deze visie draagt de directie actief uit en betreft de zorgprofessionals daarbij. Comfor is er niet alleen voor de bewoners, maar ook voor buurtbewoners, ondernemers, verenigingen en scholieren. Deze visie wordt op verschillende vlakken uitgedragen.

Er is enorm veel vraag naar een plek in Huize Moors en de wachtlijst bouwt zich steeds verder op. Daarom gaat Comfor in het nieuwe jaar starten met het verlenen van VPT in de wijk aan buurtbewoners in de omgeving. Zo kunnen meer bewoners profiteren van onze zorg



en services. Ook wordt er 't Buurthuis opgericht in de buurt van Huize Moors waar buurtbewoners welkom zijn voor activiteiten en eten en drinken.

Verder draagt de directie uit dat het belangrijk is om een warm welkom te bieden aan iedereen die betrokken is bij Huize Moors. Familieleden en vrienden zijn altijd welkom bij Huize Moors en kunnen ook mee-eten als dat gewenst is. Ook bieden we aan scholieren de mogelijkheid om bij ons te komen werken of stage te lopen.

In het nieuwe jaar wordt er één keer per kwartaal een bijeenkomst gehouden met de bestuurder en nieuwe medewerkers over de visie van de organisatie. Hier wordt besproken hoe we omgaan met bewoners, medewerkers en de omgeving.

2.6. Personeelssamenstelling

Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Om de kwaliteit en veiligheid van de zorg te bevorderen, zorgen wij voor een juiste personeelsbezetting en personeelssamenstelling. Onze personeelssamenstelling is afgestemd op de behoefte van bewoners. Wanneer de behoefte van onze doelgroep verandert, dan spelen wij daar via een opleidingsprogramma op in, zodat we altijd maatwerk kunnen bieden aan onze bewoners.

In onderstaande tabel zijn de kerngegevens van ons personeelsbestand weergegeven. Verder is weergegeven hoe de samenstelling van ons personeelsbestand eruitziet per functiegroep.

	Aantal medewerkers	FTE	%
In dienst	87	41,36	
Dienstverband onbepaalde tijd	72	34,11	81
Dienstverband bepaalde tijd	15	7,25	19
Functies			
Coördinator welzijn	1		
Coördinerend verpleegkundige	3		
Gastvrouw/gastheer	15		
Helpende	3		
Helpende plus	4		
Huishoudelijke hulp	6		
HR adviseur	1		
Leerling helpende plus	2		
Leerling verzorgende IG	3		
Locatiemanager	1		
Ondersteuner	11		
Specialist ouderengeneeskunde	1		
Psycholoog	1		
Projectmanager	6		
Verpleegkundige	5		
Verpleegkundig specialist	1		



Verzorgende IG	19
Welzijnsmedewerkers	2
Zelfstandig werkende kok	1
Management	1

Inhuur	
Inhuur	
Uitzendkrachten (ZZP)	5

Overig	
Stagiaires	1
Vrijwilligers	12

Bij Huize Moors zijn er altijd voldoende zorgprofessionals aanwezig tijdens intensieve zorgmomenten. In de ochtend zijn er ten behoeve van het verlenen van zorg (ADL, medicatie, etc.) 6 zorgprofessionals aanwezig en in de avond ten minste 4. 's Nachts werken we met een wakkere nachtdienst waardoor er 24/7 een verzorgende IG/ verpleegkundige aanwezig is. Daarnaast hebben we ook 24/7 verpleegkundige achtervang die binnen 30 minuten aanwezig is.

De personele bezetting van zorgprofessionals voor een dag ziet er als volgt uit:

Dagdiensten

1. 07:00-15:00 – Verpleegkundige/Verzorgende IG/Helpende (D1)
2. 07:00-15:00 – Verpleegkundige/Verzorgende IG/ Helpende(D2)
3. 07:00-15:00 – Verpleegkundige/Verzorgende IG/Helpend (D3)
4. 07:00 – 15:00 – Verpleegkundige/Verzorgende IG/Helpende (D4)
5. 07:00- 11:00 – Verpleegkundige/Verzorgende IG/Helpende (D5)
6. 07:00-11:00 – Verpleegkundige/Verzorgende IG/Helpende (D6)

Avonddiensten

1. 15:30 – 22:00 – Verpleegkundige/Verzorgende IG/Helpende (A1)
2. 14:45 – 23:00 – Verpleegkundige/Verzorgende/Helpende (A2)
3. 14:45 – 23:00 – Verpleegkundige/Verzorgende IG/Helpende (A3)
4. 18:00 – 22:00- Verpleegkundige/Verzorgende IG/Helpende (A4)

Nachtdiensten

1. 22:45- 07:15- Verpleegkundige/Verzorgende IG(N3)

Op het gebied van welzijn wordt een breed scala aan gastvrouwen en -heren, activiteitenbegeleiders en vrijwilligers ingezet. Zij verzorgen eten en drinken, activiteiten en welzijn op maat. Een coördinator welzijn is verantwoordelijk voor het activiteitenprogramma en het aanbod van activiteiten. Wij hanteren een ruimte inzet van welzijnsmedewerkers, zodat aan bewoners individuele aandacht wordt geboden. Onze vrijwilligers gaan in op de specifieke wensen van onze bewoners en bieden ze één op één of in kleine groepjes aandacht.



Bezetting Gastvrouw/heer

1. 07:00 – 13:30 – Gastvrouw/heer (G1)
2. 07:30–14:00 – Gastvrouw/heer (G2)
3. 14:00– 20:00 – Gastvrouw/heer (G3)
4. 16:00–22.00 – Gastvrouw/heer (G4)
5. 8:00 – 16:00 – Professionele kok (K1)

Bezetting welzijnsmedewerkers

1. 09:00 – 13:00 – Welzijnsmedewerker (W4)
2. 10:00 – 16:00– Welzijnsmedewerker (W6)
3. 09:00 – 17:00 – Welzijnsmedewerker (W8)
4. 9:00 – 17:00 – Welzijnsmedewerker (W10)

Strategische personeelsplanning

Met het nieuwe planningsysteem van SDB hebben we ook een strategische personeelsplanning. In dat systeem is een alomvattend overzicht te zien van in- en uitstroom, vervroegd pensioen en verzuim. Hierdoor hebben we de trends en verwachtingen inzichtelijk en kunnen we daarop anticiperen. We hebben ook een FTE-model, waardoor we precies kunnen zien wanneer er sprake is van over- of onderbezetting. Het systeem gaat per 1 januari 2024 live.

Specifieke kennis en vaardigheden

Bij Huize Moors hebben we het team van verpleegkundigen uitgebreid en op dit moment hebben we drie coördinerend verpleegkundigen. De verpleegkundige achtervang is altijd gedekt.

Bij Huize Moors woont een mix van bewoners met somatische en psychogeriatrische problematiek. Hier is onze personeelssamenstelling ook op afgestemd. Veel zorgprofessionals die bij ons werkzaam zijn hebben een achtergrond in de somatische zorg. We hebben daarom het afgelopen jaar veel training en scholing gegeven in het ziektebeeld dementie. We gaan daar het komende jaar nog meer op sturen, omdat we zien dat dat de meeste aandacht vraagt.

Onze zorgprofessionals zijn bevoegd en bekwaam voor de meest voorkomende handelingen binnen Huize Moors. De eisen van de bevoegd en bekwaamheden van zorgprofessionals zijn vastgelegd in het functiehuis. Verder heeft Comfor Zorg afspraken met het Verpleegtechnisch Thuiszorg Team (VTT) van ZuidZorg als achtervang voor gespecialiseerde handelingen waarvoor geen bevoegde en/of bekwame medewerkers binnen Huize Moors aanwezig zijn.

Reflectie, leren en ontwikkelen

Binnen Huize Moors vinden we het belangrijk om zorgprofessionals de ruimte te geven en faciliteiten te bieden om te ontwikkelen. Dit is voor ons een onderdeel van goed werkgeverschap.



In het nieuwe jaar starten we met een nieuw leermanagementsysteem. In dit systeem kunnen professionals e-learnings volgen en praktijkscholingen plannen. Zo blijven de zorgprofessionals bevoegd en bekwaam voor voorbehouden handelingen. Ook kunnen we de gastvrouwen en -heren scholen in onbegrepen gedrag bij bewoners met dementie en scholen op het gebied van HACCP. In het systeem heeft de locatiemanager altijd een actueel overzicht van de scholingen die wel en niet zijn gevolgd.

Verder is er twee dagen per week een kwaliteitsmanager op locatie aanwezig om te begeleiden bij het methodisch werken. Zij helpt de EVC'ers met het goed rapporteren in de zorgdossiers en het opstellen van zorgplannen.

Het nieuwe jaar staat in het teken van teamontwikkeling. De doelstelling is om elkaar beter te leren kennen, elkaars kwaliteiten in te zetten en efficiënt samen te werken. We zijn als "nieuwe" organisatie flink gegroeid met veel nieuwe medewerkers. Dit heeft ertoe geleid dat veel nieuwe mensen met elkaar samenwerken en om de processen beter en efficiënter vorm te geven gaan we het komende jaar veel inzetten op teamontwikkeling.

2.7. Hulpbronnen, omgeving en context

Om kwalitatief goede zorg te verlenen aan de bewoners zijn verschillende hulpbronnen, de omgeving en context van groot belang. Het gaat daarbij om onder andere de volgende onderwerpen: het gebouw, hulpmiddelen, facilitaire zaken, administratieve organisatie, samenwerking, etc.

Hulpbronnen

Als zorgaanbieder zijn we afhankelijk van veel hulpbronnen en het is belangrijk dat de kwaliteit van die hulpbronnen gewaarborgd is. Het gebruik van materialen en de beoordeling van leveranciers is opgenomen in ons beleid- en stuurdocument. Alle materialen die worden gebruikt zijn daarin opgenomen en in dat overzicht is te zien wanneer er onderhoud moet plaatsvinden en wanneer het moet worden gekeurd. Ook zijn alle leveranciers in dat document opgenomen en jaarlijks worden die beoordeeld op basis van kwaliteit, prijs, levertijd, flexibiliteit, probleemoplossing en incidenten/klachten.

In de loop van 2024 gaan we ons oriënteren op een nieuw kwaliteitssysteem. Met een software-systeem heb je altijd een actueel overzicht en krijg je een melding wanneer bijvoorbeeld een onderhoudstermijn verloopt.

Context

De context van onze organisatie hebben we in kaart gebracht in ons stuur- en beleidsdocument. In dat document hebben we de betrokken stakeholders in kaart gebracht en wat hun verwachtingen zijn. Verder staat in dat document de relevante wet- en regelgeving en maken we ieder jaar een SWOT-analyse op. Op basis daarvan zien we wat onze sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen zijn. Daar kunnen we vervolgens op anticiperen. Ieder kwartaal vindt een evaluatie van dat document plaats.

EHealth



Op het gebied van zorgdomotica hebben we een vaste samenwerking met een leverancier. We hebben begin dit jaar een uitvraag gedaan voor zorgdomotica bij verschillende partijen voor onze nieuwe woonzorglocaties. Op basis van die uitvraag kwamen we uit bij dezelfde partij als de leverancier van de zorgdomotica in Huize Moors.

Met deze partij hebben we een vaste samenwerking voor onze toekomstige projecten. Zij hebben een flexibel en opschaalbaar systeem. Daarmee kunnen ze makkelijk anticiperen op nieuwe technologische ontwikkelingen. Verder zijn ze ook flexibel voor ons als zorgaanbieder. Op basis van een *plug-and-play* methode kunnen we eenvoudig de inzet van zorgdomotica op- of afschalen.

Verder hebben we de afspraak met deze leverancier om samen pilots op te zetten voor nieuwe ontwikkelingen. Wij willen graag vooroplopen met nieuwe ontwikkelingen en zij willen graag hun producten testen voordat ze het op de markt brengen.

2.8. Gebruik van informatie

Het verzamelen, vastleggen en beheren van informatie is van groot belang. Dit draagt bij aan het continu verbeteren van de organisatie.

Verzamelen informatie

Op verschillende manieren wordt informatie verzameld om de kwaliteit van onze dienstverlening te meten. Jaarlijks wordt er een cliënttevredenheidsonderzoek en medewerkerstevredenheid onderzoek gehouden.

Bij het cliënttevredenheidsonderzoek krijgen de bewoners een vragenlijst waarbij ze een score kunnen invullen over de (on)tevredenheid op het gebied van eten en drinken, activiteiten, de zorgverlening, de inspraakmogelijkheden, etc. Het medewerkerstevredenheid onderzoek betrof een anonieme vragenlijst die zag op het werkklimaat bij Comfor.

Cliëntkeuze-informatie

We vinden het belangrijk om goede informatie aan geïnteresseerde bewoners te verstrekken, zodat ze een weloverwogen keuze kunnen maken om bij ons te komen wonen. Wanneer bewoners geïnteresseerd zijn krijgen ze een rondleiding van de locatiemanager, zodat ze een indruk krijgen van het huis, de bewoners en de medewerkers. Naar aanleiding van die rondleiding krijgen geïnteresseerden aanvullende informatie opgestuurd over Huize Moors. Vervolgens komen geïnteresseerden op een wachtlijst te staan en wordt er contact opgenomen wanneer er plek is.

We vragen de huidige bewoners en/of familieleden om een beoordeling achter te laten op Zorgkaart Nederland. Op basis daarvan kunnen bewoners objectieve reviews lezen en een weloverwogen keuze maken.



3. Ontwikkelingen

Bij Comfor vinden we het belangrijk om continu onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. Stilstand is achteruitgang. Ook willen we meer ouderen de nodige zorg en services bieden, omdat we zien dat de vraag naar passende huisvesting met (24-uurs) zorg enorm groot is. Onze wachtlijst in Bladel bouwt steeds verder op.

Thuis met Comfor en 't Buurthuis

Huize Moors is volledig bezet en heeft een wachtlijst van ruim 50 geïnteresseerden. We zien dat er in de directe omgeving een enorme vraag is naar onze zorg- en dienstverlening. Daarom hebben we samen met de professionals van Huize Moors besloten om VPT in de wijk te gaan bieden aan bewoners in de directe omgeving. Daarnaast gaan we een Buurthuis opzetten waar die mensen de dag kunnen doorbrengen. Bij de 't Buurthuis krijgen mensen een lekkere lunch en/of diner aangeboden. Zo kunnen we meer bewoners voorzien van een waardevolle dag.

Nieuwe woonzorglocaties

Met Comfor en het moederbedrijf Long at Home zijn we bezig met de ontwikkeling van nieuwe woonzorglocaties in Veldhoven, Valkenswaard, Udenhout, Eindhoven, Nijverdal en Rijssen. Op deze locaties bieden we (24-uurs)zorg aan bewoners met een indicatie op basis van een VPT.

Naar verwachting worden deze locaties in 2025 opgeleverd. We zijn op dit moment bezig om onze organisatie volledig voor te breiden op deze nieuwe locaties. Wanneer de locaties worden opgeleverd willen we zo snel mogelijk een plek bieden aan bewoners. Om de opening van deze locaties in goede banen te leiden worden alle bedrijfsprocessen op dit moment uitgedacht en waar nodig herzien.

Opzetten kennis- en expertisecentrum

Bij Comfor willen we medewerkers trainen in omgang met het ziektebeeld dementie en palliatieve zorg. Veel medewerkers uit andere branches melden zich bij ons, omdat ze werkzaam willen zijn in de zorg. Deze mensen willen zich graag laten omscholen naar gastvrouw, welzijnsmedewerker of zelf Verzorgende IG. Wij denken dat hier ook de toekomst ligt vanwege de tekorten die er zijn aan zorgprofessionals.

We gaan een kennis- en expertisecentrum opzetten waarmee we gastvrouwen en -heren, vrijwilligers, scholieren, etc. scholing kunnen geven. We halen dan geen professionals weg bij andere organisaties en beiden medewerkers de mogelijkheid om door te groeien.

LMS-systeem

Begin 2024 wordt het een LMS-systeem geïmplementeerd. In dit systeem kunnen professionals e-learnings volgen en praktijkscholingen inplannen. Ook kunnen we een eigen on-boarding module plaatsen op dit systeem. Zo krijgen nieuwe medewerkers een warm



welkom binnen onze organisatie. Dit LMS-systeem bevordert de doorontwikkeling van medewerkers.



Comfor Zorg

KvK nummer

77156110

Adres

Boschdijk 525, 5621 JG