

Tien klantbeloften in De Pastorie

Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud

Kwaliteitsjaarplan 2022



1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2022 van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud. In dit document wordt de visie van Stichting Kleinschalig Wonen beschreven. En we beschrijven een aantal thema's waar we het komende jaar extra aandacht aan besteden. In dit kwaliteitsplan leest u ook hoe wij invulling geven aan het kwaliteitskader Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT). Het kwaliteitsplan is een beschrijvend document voor alle betrokkenen en belanghebbenden van de bewoners van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud. De bewoners, cliëntenraad, medewerkers en Raad van Toezicht zijn betrokken bij de totstandkoming van dit plan.

In januari 2012 is Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud opgericht om kwetsbare ouderen hoogwaardige zorg te bieden in een veilige, huiselijke omgeving en dat is gelukt. In 2014 zijn de eerste bewoners komen wonen in "De Pastorie" en in 2016 zijn twee extra kamers bijgebouwd. De Pastorie is op dit moment de enige locatie van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud. In 2019 hebben we het vijfjarig bestaan gevierd met bewoners, familie, medewerkers, vrijwilligers en verder met ieder die wilde komen.

De zorg wordt door ons aangeboden in een zo normaal mogelijke, huiselijke omgeving. *Normaal* betekent voor ons enerzijds een veilige omgeving met veel mogelijkheden voor de noodzakelijke extra zorgbehoeften. Anderzijds betekent *Normaal* voor ons kleinschalig en een gezellige woning met huiselijkheid, individueel gerichte zorgverlening en genoeg privacy voor de bewoners en hun familie.

De Pastorie, een monumentaal pand aan de Dr. Nuijensstraat 80 is hiervoor de ideale plek. Het gebouw biedt voldoende ruimte voor acht royale kamers op de eerste en tweede verdieping en twee kleinere kamers op de begane grond. Op de begane grond bevinden zich ook de gemeenschappelijke ruimtes. Er is een gezellige huiskamer, woonkeuken, voorkamer en een zonnige serre. De grote tuin wordt veel gebruikt door de bewoners om te wandelen en rustig te zitten. De kippenren, de moestuinbakken, de jeu de boules baan en het wapperende wasgoed aan de droogmolen maken het extra gezellig. Achter in de tuin staat een prachtig bezoekerspaviljoen. Waar bewoners zelf gebruik van maken en zij ook bezoek kunnen ontvangen. Een mooi pand is belangrijk, maar het belangrijkste binnen Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud "De Pastorie" is de Warme Zorg die we bieden aan de bewoners en dagbesteding gasten. Het welzijn van de bewoners staat bij ons altijd voorop.

Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is leidend voor de ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit binnen Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud. Niet alle kwaliteitsverbeteringen kunnen in documenten worden vastgelegd, maar de belangrijke kwaliteitsplannen en evaluaties vindt u in dit Kwaliteitsplan en in het Kwaliteitsverslag. Door het dagelijks werken met de tien klantbeloften aan de bewoners werken we iedere dag aan kwaliteit verbeteringen. Stichting Kleinschalig Wonen is een woonvoorziening voor tien bewoners en regelmatig komt er ook een gast voor dagbesteding. Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud onderscheidt zich van een regulier verpleeghuis door de kleinschaligheid van onze stichting. Vanuit kleinschaligheid is ook de invulling van het kwaliteitskader vormgegeven. Er zijn geen staffunctionarissen of verschillende administratieve afdelingen. De huisarts is met ondersteuning van Geriant indien nodig, verantwoordelijk voor de medische zorg. Er wordt samengewerkt met externe behandelaren indien nodig.

Vanaf 1 januari 2020 zijn wij langzaam overgegaan van financiering van zorg vanuit een persoonsgebonden budget naar financiering van zorg vanuit een Volledig Pakket thuis. We zijn hiervoor een contract aangegaan met het zorgkantoor VGZ. Deze overstap maakt het voor nieuwe bewoners administratief gemakkelijker om binnen De Pastorie te komen wonen en ook is het daardoor voor de bewoners zelf goedkoper om binnen De Pastorie te wonen dan met een persoonsgebonden budget.

In 2021 hebben we ook veel zaken aangepast vanwege de covid-19 pandemie. Zowel de bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers hebben ook in 2021 te maken gehad met aanpassingen vanwege deze pandemie. Door deze verandering hebben we de voorgenomen acties uit het kwaliteitsjaarplan 2020/21 niet allemaal kunnen oppakken. Een aantal verbeteracties zullen daarom terug komen in dit kwaliteitsjaarplan.

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Wie zijn wij
3. Missie en Visie
4. Samenstelling Team
5. Methodiek Warme zorg
6. Kwaliteit de tien klantbeloften
7. Jaartheme's
8. Financiën
9. SWOT analyse
10. Toezicht en Medezeggenschap
11. Kwaliteitskader VVT
12. Blick op de toekomst

2. Wie zijn wij?

Wij (vrijwilligers en medewerkers) vormen samen met de bewoners, hun verwanten, vrienden en kennissen een groep van mensen. De bewoners zijn een onderdeel van deze groep. Wij vinden dat iedereen gelijk is en dat wij samen met elkaar, zorgen voor de warme zorg binnen De Pastorie.



Bewoners en gasten

In de Pastorie wonen tien bewoners en er komen regelmatig gasten voor dagopvang. Dit kan op alle gewenste tijden en dagen.

Familie en vrienden

Familie en vrienden van bewoners zijn altijd welkom in het huis van de bewoners. Uiteraard hebben we nu vanwege covid-19 een bezoekregeling moeten treffen. Dit past niet bij onze visie maar is nu noodzakelijk om de veiligheid van bewoners, bezoekers, medewerkers en vrijwilligers zoveel mogelijk te waarborgen.

Team

Het team bestaat uit verzorgenden, verpleegkundigen, zorg ondersteuners, huishoudelijk medewerker, vrijwilligers en studenten. Door covid-19 zijn er iets minder vrijwilligers inzetbaar, maar we proberen zoveel mogelijk alle vrijwilligers hun werk te laten doen.

De bestuurder

Binnen de Pastorie werkt één hoofdbestuurder. Naast haar is één zorgmedewerkster tevens medebestuurder en Kwaliteit medewerkster; zij vervangt de bestuurder daar waar nodig.

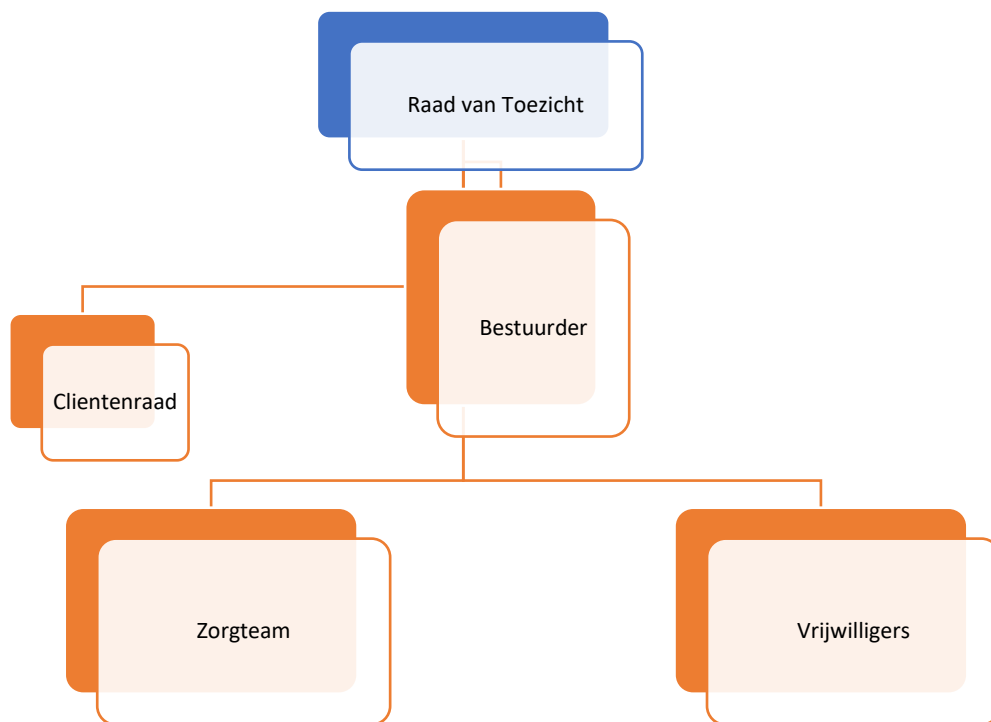
Raad van Toezicht

De leden zijn vrijwilligers, controleren het werk van de bestuurder en houden toezicht op het reilen en zeilen binnen De Stichting.

De cliëntenraad

We hebben een cliëntenraad. De cliëntenraad behartigt de belangen van de bewoners en zij zien toe op de kwaliteit van de dienstverlening.

Organogram



Leeftijdsgroep bewoners 30-11-2021	Aantal bewoners 30-11-2021
>70 en <80	2 bewoners
>80 en <90	3 bewoners
>90	5 bewoners
Gemiddelde leeftijd	88,1 jaar

3. Missie en Visie

Mensen die hun eigen keuzes maken, zijn gelukkiger. Dat is de gedachte achter de woonvorm van De Pastorie. De bewoners behouden de regie over hun eigen leven. Wanneer bepaalde aspecten overgenomen moeten worden dan zal dit besproken worden met de bewoner en met diens contactpersoon. Wij creëren een sfeer waarin de bewoners zich prettig voelen. Een sfeer die wordt gekenmerkt door huiselijkheid, gelijkwaardigheid, veiligheid, geborgenheid en respect. Zoeken naar de persoonlijke wensen en mogelijkheden van bewoners en daar de zorg en begeleiding op afstemmen is onze ultieme uitdaging. Er wordt gewerkt met een vaste dag structuur die herkenbaar is voor de bewoners. Binnen deze dag structuur is alle ruimte voor activiteiten passend bij de individuele bewoner. Iedere bewoner kan hier zijn of haar individuele wensen in kenbaar maken. Kwetsbare ouderen verdienen warme zorg.

Binnen de zorg die wordt geboden is de rode draad dat de bewoner als uniek persoon centraal staat. Wij kijken naar de hele persoon, hoe iemand is en was en stemmen ons aanbod daarop af. Dit wordt gedaan in overleg met de familieleden. Ons streven is dat bewoners en hun naasten ervaren dat er echt naar hen geluisterd wordt. Dat alles met de doelstelling om met elkaar een woonomgeving te realiseren waar de bewoners en naasten zich helemaal thuis kunnen voelen.

Regelmatig ontvangen we gasten voor dagopvang. Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud heeft op 1 augustus 2021 twee gasten voor dagbesteding. Voor beide bewoners is een andere dossierhouder, maar verloopt de financiering via het zorgkantoor. Met een PGB vanuit de WLZ, MPT/VPT via het zorgkantoor, particuliere inkoop of als onderaannemer van een hoofdaannemer met een contract met de gemeenten kan altijd dagopvang worden afgenomen.

Besturingsmodel

Stichting Kleinschalig Wonen is een initiatief vanuit bewoners uit het dorp Westwoud. Wij hebben gekozen voor een Stichting als organisatievorm. De directie bestaat uit één hoofdbestuurder, Erica van der Meulen. Naast haar staat een medebestuurder/verzorgende Wendy Zwan. Wendy vervangt Erica tijdens vakantie, heeft als extra taken het rooster maken en zij neemt samen met Erica de kwaliteitstaken op zich. Samen vormen zij het bestuur. Er wordt gewerkt met een team professionals en een team vrijwilligers, deze teams worden aangevuld met studenten.

Stichting kleinschalig Wonen Westwoud is een erkend leerbedrijf. Binnen het team professionals werken zes persoonlijk begeleiders, zij hebben extra taken voor de aan hen gekoppelde bewoners. Daarnaast hebben alle medewerkers aandachtsgebieden. Erica woont 10 km van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud en Wendy binnen een kilometer van de Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud. Doordat zij beiden dicht bij de Pastorie wonen zijn zij goed bereikbaar bij calamiteiten voor team en familie. Erica is een BIG geregistreerde verpleegkundige.

4. Samenstelling Team

Het team van Stichting kleinschalig Wonen Westwoud is een professioneel, betrokken, respectvol en deskundig team. Een team dat wil leren, ontwikkelen en samen doelen voor de bewoners wil behalen. Op 1 augustus 2021 bestaat het team uit:

- 1 bestuurder
- 1 medebestuurder/kwaliteitsmedewerkster/verzorgende
- 8 verzorgenden/verpleegkundigen
- 5 zorgondersteuners
- 3 studenten
- 3 vaste invallers

Teaminzet per dienst

Het team van medewerkers is werkzaam in wisselende diensten. Alle medewerkers in de directe zorg werken minimaal 2 diensten per maand. De vaste medewerkers vaker, maar de invallers minimaal 2 diensten per maand. We werken incidenteel met een ZZP-er. Hierdoor houden de bewoners veel vertrouwde gezichten. De inzet van diensten en uren zijn wisselend, we stemmen dit af op de zorgvraag. De ene periode is de zorgvraag hoger dan de andere periode. Gemiddeld zetten we standaard de volgende uren in.

	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag
Bestuurder		08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00		
Verzorgende of Verpleegkundige	07:30-15:30 15:15-23:30 23:30-07:30	07:30-15:30 15:15-23:30 23:30-07:30	07:30-15:30 15:15-23:30 23:30-07:30	07:30-15:30 15:15-23:30 23:30-07:30	07:30-15:30 15:15-23:30 23:30-07:30	07:30-15:30 15:15-23:30 23:30-07:30	23:30-07:30 15:15-23:30 23:30-07:30
Zorgondersteuner	08:00-12:30 16:00 22:00	08:00-12:30 16:00 22:00	08:00-12:30 16:00 22:00	08:00-12:30 16:00 22:00	08:00-12:30 16:00 22:00	08:00-12:30 16:00 22:00	08:00-12:30 16:00 22:00
Student of zorgondersteuner	07:30-15:30	07:30-15:30	07:30-15:30	07:30-15:30	07:30-15:30	07:30-15:30	07:30-15:30

Deze basis inzet wordt aangevuld met studenten doordeeweeks:

- verzorgende IG studenten;
- helpende Studenten;
- incidenteel een verpleegkundige student eerste jaar;
- Vrijwilligers;

Opleidingsniveaus

De verantwoordelijkheden zijn laag in de organisatie gelegd. Er is sprake van een minimale overhead en een minimale managementlaag, waardoor verhoudingsgewijs meer medewerkers voor de directe bewonerszorg beschikbaar zijn. Naast de hieronder genoemde vaste contracturen, werken de medewerkers zeer flexibel. Daar waar de bewoners meer nodig hebben zetten wij meer in door invallers vaker in te zetten en vaste medewerker extra te laten werken. Naast de hieronder genoemde cijfers werken ook stagiaires binnen het team. En in februari 2021 start een BBL student verzorgende IG met een leer/arbeidsovereenkomst van 24 uur per week. Daar waar nodig werkt de bestuurder in de zorg mee.

Functie	Aantal medewerkers 31-12-2021	Aantal FTE op contract 31-12-2021
Bestuurder/verpleegkundige	1	1
Verpleegkundige	2	1,39
Verzorgende/BBL verzorgende	9	6,11
Zorgondersteuner niveau 2	7	2,16
Zorgondersteuner	2	1,28
Interieurverzorgster	1	0,16
Stagiaires	4	1,6
Totaal	26	13,7

Deskundigheidsbevordering is enerzijds gericht op het bevoegd en bekwaam houden van de verzorgenden en verpleegkundigen en anderzijds op het verhogen van kennis op algemene onderwerpen. Belangrijke onderdelen zijn:

- goed inwerkprogramma;
- BHV-scholing iedere twee jaar;
- bevoegd en bekwaam houden van verzorgenden inzake verpleegtechnische handelingen;
- tiltechnieken;
- regelmatig een klinische les of lezing tijdens het locatie overleg;
- scholing op taken zoals, studenten begeleiden, ergo coach, preventiemedewerker;
- Actuele e-learning via modulair onderwijs.



Ik ben Erica van der Meulen, Bestuurder van Stichting kleinschalig Wonen Westwoud;
Het is mijn taak om het team zo goed mogelijk te faciliteren zodat zij vanuit hun deskundigheid, ervaring en professionaliteit zo goed mogelijk voor de bewoners van Stichting Kleinschalig wonen kunnen zorgen.

5. Methodiek Warme zorg

Wij voeren onze missie, visie en klantbeloften uit via de methode Warme Zorg. Wij hebben voor deze methodiek gekozen, omdat deze precies past bij onze tien klant beloften.

Warme Zorg

Warme Zorg heeft niet als doel genezing of herstel, maar wel om de beleving van de oudere mens centraal te stellen. Het doel van Warme Zorg is een sfeer te scheppen waarin gedesoriënteerde mensen zich veilig voelen, waardoor angsten en onzekerheden verminderen of verdwijnen. De theoretische uitgangspunten van deze benadering zijn gebaseerd op de gehechtheidstheorie.

De volgende speerpunten kenmerken de methode Warme Zorg:

- Nabijheid van de medewerkers, zonder schuwheid van lichamelijk contact.
- De medewerkers werken vanuit gelijkwaardigheid met elkaar en met de bewoners.
- De medewerkers gaan mee in de belevingswereld van de bewoner.
- De medewerkers tonen oprechte interesse voor de bewoner.
- De medewerkers zorgen voor herkenbaarheid voor de bewoner, in ruimte, huiselijkheid, huisdieren, geuren en interieur van het huis.
- De medewerkers dragen geen bedrijfskleding en naambordjes.
- Er wordt gewerkt met herkenbare muziek en voeding.
- Er is ruimte voor huisdieren.
- Er is een vaste herkenbare dag structuur.
- Vast team van medewerkers.
- Bewoners hebben bewegingsvrijheid.
- Er is voldoende aandacht voor familie en vrienden, er zijn geen vaste bezoektijden (covid-19 uitgezonderd).
- Er worden geen dwangmiddelen gebruikt.
- Bewoners en medewerkers nuttigen samen lunch en avondeten waarbij de familie altijd mee kan eten.
- Het huis is van de bewoners en het team mag daar werken.



Overlegstructuur

Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud besteedt de beschikbare tijd het liefst aan direct contact met de bewoners en familie. Maar om alle afspraken en processen goed te laten verlopen is ook overleg nodig. We werken met de volgende overlegstructuur.

Intake gesprek	Als een bewoner komt wonen binnen De Pastorie houden we een intake gesprek.	Eénmaal.	Verzorgende/Persoonlijk begeleider met de eerste contact persoon en/of bewoner.
Familiegesprekken	Het zorgleefplan en de risico-inventarisatie worden besproken.	Tweemaal per jaar.	Persoonlijk begeleider bewoner en/of diens vertegenwoordiger. Indien nodig met ondersteuning van Geriant.
Bestuur overleg	De bestuurder en medebestuurder bespreken de lopende organisatorische zaken en maken hier concrete afspraken over.	Zesmaal per jaar.	Bestuurder Medebestuurder
Locatieoverleg	Organisatorische en/of lopende bewonerszaken worden besproken.	Zesmaal per jaar.	Bestuurder Zorgteam
Cliëntenraad	Algemene en organisatorische zaken worden besproken en de familieavonden worden voorbereid.	Minimaal vier maal per jaar.	Bestuurder Cliëntenraad
Functioneringsgesprekken	Wat gaat goed, wat kan beter, wat heeft een medewerker nodig? Hoe werkt de medewerker aan de 10 beloften?	Jaarlijks.	Bestuurder Medewerker
Raad van toezicht overleg	De raad van toezicht bespreekt en controleert de lopende zaken en werkzaamheden van de bestuurder.	Zesmaal per jaar.	Raad van Toezicht Bestuurder
Financiële audit	Twee leden van de raad van toezicht bespreken met de bestuurder de maandverantwoording, de begroting en financiële keuzes van de bestuurder.	Viermaal per jaar.	Twee afgevaardigden van de raad van toezicht. Bestuurder
Kwaliteit/personeel audit	Twee leden van de raad van toezicht bespreken met de bestuurder de lopende zaken op het gebied van kwaliteit en personeel.	Driemaal per jaar.	Twee afgevaardigden van de raad van toezicht. Bestuurder

6. Kwaliteit

Voor ons betekent kwaliteit, samen leren en verbeteren. Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft hiervoor mooie richtlijnen. Voor kleinschalige woonvoorzieningen kunnen we dit vertalen naar 10 beloftes aan onze bewoners en hun naasten. Het welzijn van de bewoners staat centraal en de verwachtingen zijn helder. Bewoners en naasten ervaren dat echt naar hen wordt geluisterd en de medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor de afgesproken zorg.

Kwaliteit@ en de 10 klantbeloften

Kwaliteit@ is een concept dat organisaties handvatten biedt om de kwaliteitskaders zoals het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg succesvol te vertalen naar de dagelijkse praktijk van een kleinschalige zorgaanbieder, middels 10 klantbeloften en bijbehorende werkmethodeken.

In deze aanpak is de kwaliteit een onlosmakelijk onderdeel binnen de bestaande dagelijkse operatie, het dagelijks leven in een kleinschalige woonlocatie. Bewoners, medewerkers en alle betrokkenen weten wat ze mogen verwachten, kunnen dit toetsen en zijn bepalend in het beantwoorden van de vraag of er kwaliteit wordt geleverd. Dit is vormgegeven aan de hand van klantbeloften.

De deelnemende organisaties zijn lid van de coöperatieve Kwaliteit@ U.A., zo ook Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud

Klantbeloften

Deze kwaliteitsvisie is geconcretiseerd in 10 klantbeloften die de kwaliteit *niet achteraf*, maar al *aan de voorkant* bepalen. Vanuit een integraal perspectief weten bewoners en bezoekers daardoor wat ze kunnen en mogen verwachten van de organisatie.

Wonen met welzijn & zorg

1. Hier voel ik mij thuis.
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis.
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden.
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning.
5. Ik eet en drink naar wens.

Eigen regie

6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn.
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn.

Organisatie

8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw.
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij.
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier.

Elke klantbelofte is uitgewerkt in een drietal concrete handelingen of gedragingen.

1 Hier voel ik mij thuis <ul style="list-style-type: none">• Ik voel mij veilig en geborgen.• Ik vind het hier schoon en gezellig.• Ik vind de sfeer fijn.
2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis <ul style="list-style-type: none">• Mijn naasten worden gastvrij ontvangen.• Mijn naasten worden gezien en gehoord.• Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht.
3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden <ul style="list-style-type: none">• Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan.• Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven.• Ik word gezien en respectvol aangesproken.
4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning <ul style="list-style-type: none">• Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden.• Ik word op een prettige manier ondersteund.• Mijn behoeften en wensen zijn bekend.
5 Ik eet en drink naar wens <ul style="list-style-type: none">• Mijn eten is smakelijk en verzorgd.• Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom.• Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid.
6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn <ul style="list-style-type: none">• Mijn welzijn staat voorop.• Mijn wensen staan centraal.• Ik krijg oprechte aandacht.
7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn <ul style="list-style-type: none">• Ik word persoonlijk benaderd.• Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend.• Mijn afspraken worden nagekomen
8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw <ul style="list-style-type: none">• Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht.• Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten.• Ik krijg structuur, rust en regelmaat.
9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij <ul style="list-style-type: none">• Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust.• De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's.• Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid
10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier <ul style="list-style-type: none">• Ik ervaar dat de organisatie transparant en aanspreekbaar is.• Ik ervaar werkplezier bij de medewerkers.• Ik ervaar dat medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied.

Bouwstenen

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg & ondersteuning volgens de klantbeloften berust op de volgende vijf bouwstenen.

1 Informeren: 'Iedereen is op de hoogte van de klantbeloften'

We informeren alle direct en indirect betrokkenen over het kwaliteitsfundament en de waar te maken klantbeloften op onder meer de volgende wijze:

- De 10 klantbeloften zijn voor iedereen zichtbaar op een centrale plek.
- Basis informatie klantbeloften voor elke medewerker en vrijwilliger.
- Klantbeloften betrekken bij werving en selectie van medewerkers.
- Klantbeloften toelichten bij intake van nieuwe bewoners / families.
- Kwaliteitsjaarplan met een nadere uitwerking van elke klantbelofte voor nieuwe bewoners.

2 Conformereren: 'Elke dag doen we, wat we beloven'

De focus van organisatie en medewerkers is erop gericht om de klantbeloften waar te maken:

- Iedere dag opnieuw geven we invulling aan onze klantbeloften.
- Iedere dag zetten we ons in om de klantbeloften waar te maken.
- We helpen elkaar bij het realiseren van de klantbeloften.
- We spreken elkaar aan als een klantbelofte dreigt te mislukken.

3 Signaleren: 'Iedereen heeft hierin een rol'

Iedereen heeft een taak bij het signaleren of we de klantbeloften daadwerkelijk waarmaken:

- Door bewoners, naasten, familie, medewerkers.
- Door bezoekers, leveranciers, professionals, etc..
- Zowel klachten als complimenten kunnen eenvoudig kenbaar worden gemaakt.
- Dit mag zowel persoonlijk op naam als anoniem.

4 Leren en verbeteren: 'We helpen elkaar te verbeteren'

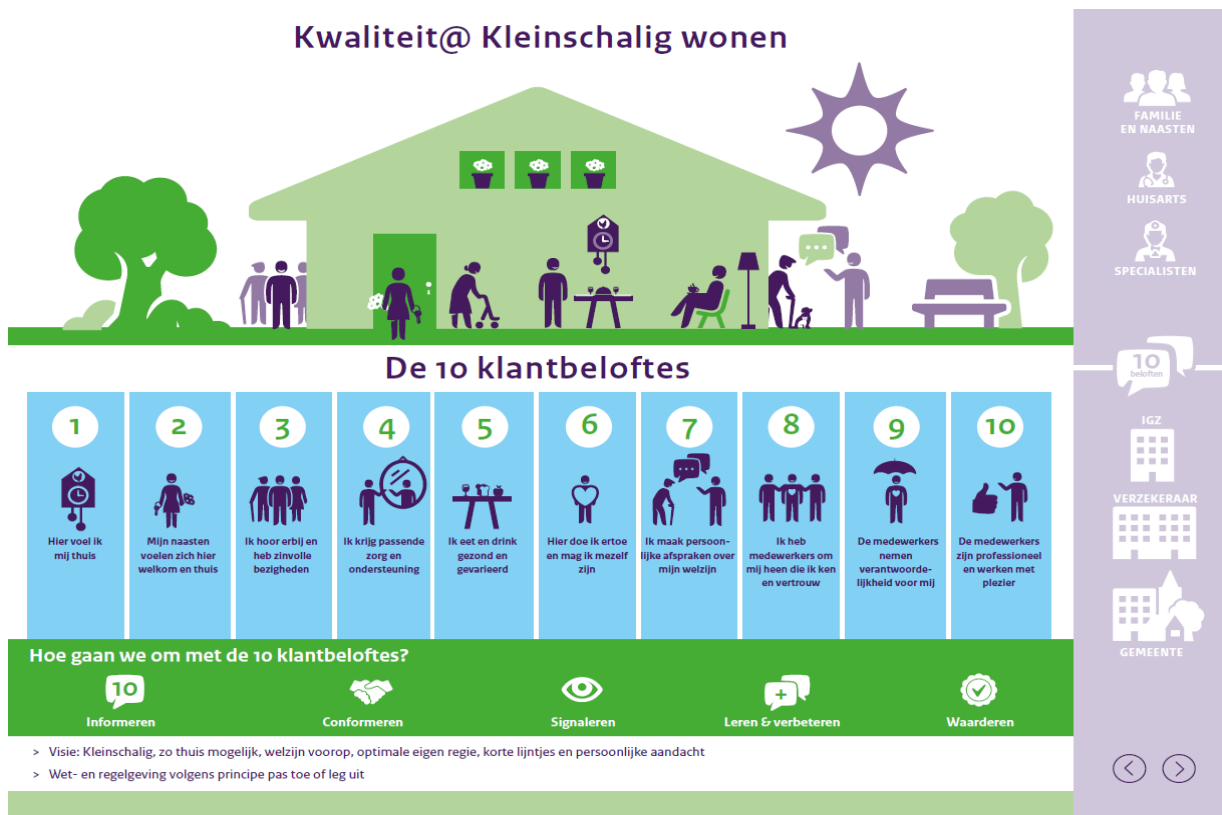
Het leren en met elkaar verbeteren van de kwaliteit staat voorop:

- Verbeterkansen worden per omgaande beoordeeld, besproken en afgewikkeld (PDCA).
- Klantbeloften zijn een vast onderwerp tijdens de familie gesprekken.
- Klantbeloften zijn een vast onderwerp tijdens familie avonden.
- Klantbeloften zijn een vast onderwerp tijdens het teamoverleg en in functioneringsgesprekken.
- Kennis en ervaringen worden uitgewisseld binnen het lerend netwerk van Kwaliteit@.

5 Waarderen: 'We laten ons graag toetsen'

Door het jaar heen vinden diverse structurele beoordelingen plaats:

- 2x per jaar een bewoner/familiegesprek rondom het zorgleefplan.
- 1x per jaar de zelfscan voor de organisatie.
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging van bewoner en/of naasten.
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging van de medewerkers.
- 1x per jaar een vast onderwerp tijdens functioneringsgesprekken .
- 1x per 2 jaar een toetsing door een collegiale organisatie.
- 1x per 2 jaar een toetsing door een onafhankelijke partij.



Dit voorgaande resulteert onder meer in een individueel plan per bewoner, een systematische raadpleging van alle bewoners (waarin elke bewoner en/of naaste zich vrijelijk en anoniem kan uitspreken over de ervaren kwaliteit) en een voortgaande reflectie in het team.

Waarmee de organisatie jaarlijks tot een objectief overzicht komt over 'Hoe staan we ervoor, wat gaat goed, wat moet beter'.

Deze kwaliteitsaanpak draagt bij aan:

- Welzijn van bewoners staat centraal en men weet wat je mag verwachten.
- Toepassen en borgen van het kwaliteitskader in de dagelijkse praktijk.
- Bewoners en naasten ervaren dat er echt naar hen wordt geluisterd.
- Medewerkers in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen.
- Kwaliteit van binnenuit, in plaats van buitenaf en vooraf in plaats van achteraf.

7. Jaar thema's

Vanaf 2016 werken we met kwaliteit jaar thema's; thema's waar we verbeteringen in willen.

De afgelopen jaren stonden de volgende thema's centraal:

- 2016 Verbeteren van de financiële positie.
- 2017 Verbeteren van personele planning.
- 2018 Muziekproject, verbeteren van de verslaglegging in een nieuwe clientendossier en communicatie door vaste familiegesprekken.
- 2019 Meer bewegen door bewoners en medewerkers, betere mondhygiëne en extra aandacht voor het thema privacy.
- 2020 Voeding, Wet zorg en dwang, een schone leefomgeving, administratieve organisatie en interne beheersing, nieuwe branchevereniging en kwaliteitssysteem.
- 2021 Een schone leefomgeving, duidelijke communicatieafspraken met familie, administratieve organisatie en Interne Beheersing en kennis verhogen Persoonlijk begeleiders in methodisch werken.

In de jaarverslagen leest u meer over de activiteiten van dat jaar.

In 2022 zetten we de volgende jaarthema's centraal met de bijbehorende acties

Jaarthema 1: Deskundigheidsbevordering Vrijwillige/Onvrijwillige zorg.

Klantbelofte 1, 3, 4, 7. Stichting Kleinschalig Wonen staat voor zorg op vrijwillige basis. Als de bewoner ernstige gevolgen zou ondervinden zonder onvrijwillige zorg, dan zullen we dit volgens de richtlijnen van de Wet zorg en dwang voor de bewoner inzetten. Om dit goed te kunnen doen gaan we in 2022 werken aan verdere deskundigheidsbevordering.

1. We gaan een contract afsluiten met Geriant om gebruik te kunnen maken van een functionaris 'Wet zorg en dwang
2. De bestuurder en kwaliteitsmedewerker hebben minimaal twee maal per jaar overleg met de wet zorg en dwang functionaris.
3. Alle teamleden volgen de e-learning Wet zorg en dwang.
4. Twee keer per jaar bespreekt het team een zorgvrgaag met betrekking tot vrijwillige/onvrijwillige zorg tijdens het locatieoverleg.
5. Als het stappenplan vanuit de Wet zorg en dwang wordt doorlopen door de persoonlijk begeleider ontvangen zij ondersteuning van de bestuurder of kwaliteitsmedewerker met de gesprekken en de verslaglegging.
6. De concept procedures wet zorg en dwang worden geëvalueerd in indien nodig aangepast.

Jaarthema 2: Kennis verhogen Persoonlijk Begeleiders in methodisch werken.

Klantbelofte 1, 7, 9. Eind 2018 zijn we overgestapt naar een nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD Zilliz). Door training on the job hebben alle medewerkers geleerd hoe zij met het cliëntendossier kunnen werken. Er zijn nadien vele mogelijkheden in het ECD bijgekomen waardoor we steeds beter met de plan-do check-act cyclus kunnen werken. Daarnaast zijn we de tien klantbeloften meer gaan integreren in onze zorg aan de bewoners. Beide zaken vragen om extra scholing van de Persoonlijk begeleiders in methodisch werken.

1. De persoonlijk begeleiders volgen de e-learnings: zorgleefplan, gesprekstechnieken en rapporteren.
2. De kwaliteitsmedewerkster en de bestuurder controleren de zorgleefplannen, risico-inventarisaties, zorgafspraken en familiegesprekken en ondersteunen de Persoonlijk Begeleiders bij het maken hiervan.
3. De Persoonlijk begeleiders volgen een externe scholing methodisch werken
4. Er wordt een aparte map aangemaakt in het ECD waar preventie en verzorging decubitus in kan worden beschreven.

Jaarthema 3: Installatie en implementatie van een nieuwe persoonsalarmering systeem.

1. In het eerste kwartaal van 2022 wordt een nieuwe persoonsalarmering geïnstalleerd door Firma Beerepoot en de leverancier Ascom.
2. Het team wordt geschoold in het werken met de bedmatten en in het werken met de polsalarmen.
3. Het team wordt geschoold in het werken met de interne telefoons waarop alle meldingen inclusief brandmeldingen binnen gaan komen.
4. Er wordt een procedure geschreven over het programmeren van bedmatten en polsalarmen in de daarvoor bestemde computer.
5. Indien nodig kunnen extra alarmering zoals een bewegingsmelder worden bijgekocht.

Jaarthema 4: Mogelijkheden verkennen om te verduurzamen.

1. We gaan onderzoeken of we zonnepanelen kunnen gaan plaatsen op de schuur of in de tuin

Jaarthema 5: Aanpassing Organisatie en interne beheersing.

1. Bestuurder en medebestuurder vullen evalueren en passen het in 2021 gemaakte AOIB aan.
2. De medebestuurder zal wat meer vaste taken krijgen en er worden afspraken gemaakt over de afstemming over deze taken.

8. Financiën

Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud heeft geen winstoogmerk. Belangrijk is wel dat de stichting financieel gezond is en blijft.

Geldstromen

Stichting Kleinschalig Wonen kent vier geldstromen:

1. Huur;
2. Servicekosten;
3. PGB-zorggelden en kwaliteitsgelden (1 bewoner);
4. VPT-zorggelden en kwaliteitsgelden (9 bewoners).

Huur

Wij huren het gebouw en tuin van de Woonschakel. De bewoners huren van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud. De betaalde huren van de bewoners lopen gelijk met het bedrag dat Stichting kleinschalig Wonen Westwoud betaald aan de Woonschakel.

Servicekosten

De bewoners betalen in 2022 €1220 servicekosten per maand bij een PGB en €550 servicekosten per maand bij een VPT, hiervan worden alle niet personele kosten betaald.

WLZ-gelden PGB en VPT

Alle bewoners hebben een CIZ-indicatie minimaal ZZP 5 of een WMO-beschikking. We bieden PGB en VPT zorg voor verblijf. De bewoners kopen met een PGB of VPT, zorg in bij onze Stichting. Hiervoor rekenen we een vast bedrag per maand dat past binnen de tarieven van de overheid.

De dagbesteding kan via een PGB worden ingezet, maar ook bieden wij dagbesteding als onderaannemer voor WMO zorg.

Kwaliteitsgelden

Voor 2022 hebben we kwaliteitsgelden aangevraagd. In tegenstelling tot de voorgaande jaren zullen de kwaliteitsgelden in de VPT dagprijzen worden opgenomen. We zullen in tegenstelling tot voorgaande jaren in onze verantwoording overhead uren benoemen voor de bestuurder. De eerste jaren heeft de bestuurder veel meegewerkt in de zorg. Dit is steeds wat minder geworden. De financiële situatie van de stichting geeft de mogelijkheid om dit nu anders te gaan organiseren.

9. SWOT-analyse

Ook een Stichting heeft te maken met sterke en zwakke kanten en met kansen en bedreigingen. De volgende zijn voor Stichting Kleinschalig Wonen te noemen.

Sterktes	Zwaktes
<ul style="list-style-type: none"> • Een goed zorgaanbod voor kwetsbare ouderen. • Een hoge tevredenheid bij bewoners, familie en medewerkers. • Een vast team van zorgmedewerkers. • Veel vaste vrijwilligers. • Een prachtig pand met een mooie tuin, waar bewoners bewegingsvrijheid hebben. • Een dorp dat achter het werk van De Stichting staat. • Goede samenwerkingsverbanden met derden. • Goed leerbedrijf voor studenten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel kwetsbaar bij leegstand. • Afhankelijkheid aan Geriant voor inzet wet zorg en dwang functionaris en SO. • Klein team geeft kwetsbaarheid bij uitval.
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> • Er komen steeds meer kwetsbare ouderen die een passende plek zoeken. • Steeds meer kwetsbare ouderen weten de weg naar kleinschalige woonvoorzieningen te vinden. • Mogelijkheid tot uitbreiding met een extra locatie. Waardoor een betere personele inzet mogelijk is en de arbeidsvoorwaarden kunnen worden verbeterd. Er zal een gezamenlijke inkoop zijn en er kan met één bestuurder gewerkt blijven worden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Er komen steeds meer zorgaanbieders bij. • Mensen blijven langer thuis wonen en gaan vaak pas op hoge leeftijd met zwaardere zorgvragen op zoek naar een zorgplek. Hierdoor ontstaat een snelle doorstroming op de zorgplekken met meer werkdruk door de hogere zorgvraag, maar ook meer (tijdelijke) leegstand. • Er komen steeds meer bureaucratische eisen op het gebied van wet en regelgeving. Voor een kleine zorginstelling is dit niet in verhouding, waardoor er veel tijd verloren gaat aan procedures en richtlijnen.

Doorlopende actiepunten

- Voldoen aan de kwaliteitseisen en werken aan de ontwikkeling van kwaliteit@.
- Voldoen aan de thema's uit het kader verpleeghuiszorg.
- Voldoen aan de Arbo eisen.
- Scholing medewerkers BHV, voorbehouden en risicovolle handelingen en infectiepreventie.
- Samenwerken met brancheorganisatie SPOT.
- Pr-activiteiten.
- Samenwerking met derden zoals Geriant, Huisartsen, collega instellingen.

10. Toezicht en medezeggenschap

Cliëntenraad

Stichting Kleinschalig Wonen De Pastorie heeft haar bewonerscommissie in 2020 omgezet naar een cliëntenraad. De medezeggenschapsregeling en het huishoudelijk reglement zijn opgesteld en de statuten van de stichting zijn aangepast. De cliëntenraad is vanaf 16 september 2020 officieel en werkt volgens haar huishoudelijk reglement. Er is een goede samenwerking met de bestuurder.

De cliëntenraad heeft een aantal keren per jaar overleg met elkaar en nodigt de bestuurder hierbij uit voor overleg. De cliëntenraad heeft één maal per jaar overleg met de raad van toezicht. De cliëntenraad heeft zowel instemmings- als adviesrecht. Dit is vastgelegd in de medezeggenschapsregeling, daarmee voldoen we aan de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden (WMCZ), die op 1 juli 2020 in werking is getreden. De cliëntenraad organiseert samen met de bestuurder twee maal per jaar een familieavond. Zolang Covid-19 aanwezig is, gebeurt dit uiteraard coronaproof of wordt de familieavond uitgesteld.

Good Governance Code

De good governance code die is vastgesteld heeft aangepaste eisen voor kleinschalige woonvoorzieningen. Kleine zorgorganisaties kunnen belangrijke impulsen geven aan innovatie in de zorg. Maar ze kunnen ook kwetsbaar zijn door het ontbreken van voldoende staf, overhead of toezicht. Voorop staat dat in deze organisaties de kwaliteit van zorg moet voldoen aan eigentijdse kwaliteit- en veiligheidseisen en dat de waarborgen daarvoor op orde moeten zijn.

Kleine organisaties hoeven alleen te voldoen aan principe 1 in de code en indien relevant aan principe 2. De Stichting Kleinschalig Wonen De Pastorie heeft een Raad van toezicht en derhalve is het toezicht goed geregeld. Principe 1 behelst goede zorg, een principe waar wij op alle gebieden aan voldoen. In 2020 hebben we de statuten aangepast zodat deze passen binnen de good governance code.

Het principe 2 behelst waarden en normen en vraagt extra aandacht voor leren, transparantie en samenwerking op verschillende lagen. Het instellen van de cliëntenraad en het samenwerken met derden en ons lidmaatschap van de coöperatie kwaliteit@ zorgen ervoor dat we blijven leren en kijken naar ons eigen handelen.

11. Kwaliteitskader VVT

In 2017 is het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg verschenen. In 2021 is het kwaliteitskader geactualiseerd.

In de kwaliteitsjaarplannen 2018, 2019, 2020 en 2021 van Stichting Kleinschalig Wonen staan de gestelde richtlijnen vanuit het kwaliteitskader uitgewerkt. Leren en ontwikkelen is een belangrijke richtlijn. Om een goed overzicht te hebben waar wij nu als Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud staan met deze richtlijnen volgt hieronder een overzicht van de uitvoering van deze richtlijnen. De verbeteracties staan bij de jaarthema's genoemd.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning Wat wil de cliënt?

Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud voldoet aan de eisen binnen het thema persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Iedere nieuwe bewoner heeft in de vorm van een intakeverslag binnen 24 uur een plan waarin beschreven staat hoe de ondersteuning eruit moet zien. Binnen zes weken na de start van de zorg heeft de bewoner een zorgleefplan dat is opgesteld door een persoonlijk begeleider (dit is een verzorgende van niveau 3). Het zorgleefplan wordt met bewoner en/of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger besproken.

Iedere zes maanden evalueert de persoonlijk begeleider met de bewoner en/of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger het zorgleefplan tijdens het familiegesprek en worden veranderingen bijgesteld. Indien tussendoor evaluatie en bijstelling nodig is, zal de persoonlijk begeleider eerder een familiegesprek plannen. We hebben van alle bewoners hun levensverhaal in het ECD, dit is toegankelijk voor alle medewerkers. De tien klantbeloften bevatten alle thema's die genoemd worden bij de persoonsgerichte zorg en ondersteuning in het kwaliteitskader. De persoonsgerichte zorg en ondersteuning komt in de tien klantbeloften dagelijks terug in het werken met de bewoners. De persoonlijke zorgafspraken zijn voor alle medewerkers in het ECD toegankelijk. De wensen omtrent medisch handelen zijn bekend en beschreven in het ECD. Het contact met de eerste contactpersoon van de bewoner is heel direct. Bij medische veranderingen of vragen nemen wij altijd contact op met de eerste contactpersoon voor overleg.

De onderwerpen compassie, uniek zijn, autonomie en samen beslissen komen in de tien klantbeloften en de zorgafspraken terug. Het leven van een bewoner is echter niet in een zorgplan geheel te beschrijven. In de dagelijkse begeleiding en verzorging van de bewoners zijn wij ons daar bewust van en passen we daar waar nodig ons zorgaanbod aan. Twee maal per jaar bespreken we medische zaken met de huisarts. De afspraken worden vastgelegd in het dossier van de bewoner. De huisarts is de medische eindverantwoordelijke. Als er deskundigheid vanuit een Specialist Ouderengeneeskunde nodig is dan consulteren we een SO van Geriant via een aanvraag van de huisarts.

2. Wonen en welzijn; een aangenaam leven

Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud voldoet aan de eisen binnen dit thema, door de dagelijkse uitvoering van de tien beloften. Voor individuele gesprekken met de bewoners is veel tijd en als zij het wensen kan een geestelijk verzorger worden ingeschakeld. Met iedere bewoner wordt gekeken welke activiteiten aansluiten bij de behoefte van de bewoner. Ook zijn er groepsactiviteiten waar de bewoner aan kan deelnemen. Muziek heeft centraal gestaan in 2018, beweging in 2019, voeding in 2020 en een schone leefomgeving in 2021. De bewoners kunnen iedere dag naar buiten als zij dat wensen. De bewoners hebben de mogelijkheid om te helpen met het voorbereiden en bereiden van de maaltijden. En de bewoners kunnen mee helpen in het huishouden als zij dat willen.

Bij Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud werken dertig vrijwilligers. De vrijwilligers hebben allemaal een contract en er is een vrijwilligersbeleid.

Voor iedere bewoner wordt afgesproken welke ondersteuning in de verzorging en verpleging nodig is, dit is vastgelegd in de zorgafspraken. Er wordt ook dagelijks gerapporteerd op actuele zorgafspraken. Ook zijn er individuele afspraken over zinvolle bezigheden en wordt gewerkt met groepsactiviteiten.

Familie en vrienden van de bewoners hebben een grote rol binnen Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud. Zij zijn altijd welkom, iedere bewoner heeft een eerste contactpersoon, vaak is dit een familielid die de belangen van de bewoner behartigen. Er is vastgelegd wie de eerste contactpersoon is en welke rechtspositie de eerste contactpersoon heeft. Een vertegenwoordiging van de bewoners vorm de cliëntenraad. Er is geen algemene beschrijving van de participatie van familieleden. Dit is individueel heel verschillend per bewoner en bijzonderheden zijn vastgelegd in de zorgafspraken van de individuele bewoner. Er is in 2021 wel vastgelegd hoe de communicatie met de eerste contactpersoon verloopt. De bewoners richten zelf met hun naasten de eigen kamer in. De inrichting van de algemene ruimten wordt samen met de bewoners, hun eerste contactpersonen en de medewerkers gekozen. De bewoners kiezen zelf het menu en de bewoners die kunnen helpen met het bereiden van de maaltijd helpen hierbij. Door de corona periode werken we in verband met veiligheid voor bewoners, bezoekers, vrijwilligers en medewerkers met een bezoeksregeling. Dit past niet bij onze visie, maar is wel noodzakelijk voor de veiligheid op dit moment.

3. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning. Leren door professionals in teams

Stichting Kleinschalig wonen geeft invulling aan het Thema veiligheid door o.a. de dagelijkse uitvoering van de tien beloften. Ieder half jaar vindt een overleg plaats met de huisarts, de kwaliteitsmedewerkster, de bestuurder en de apotheek om de gezondheid/welzijn en de medicatie van de bewoners door te spreken. Er is een Melding incidenten cliënten systeem in het Elektronisch clientendossier van de bewoners, waar de meldingen in worden gedaan. Er wordt gewerkt volgens de procedure veilig incident melden. Binnen Stichting Kleinschalig Wonen wordt gewerkt met de richtlijnen van veilig medicatiegebruik. De MIC-meldingen worden besproken in het twee maandelijks locatieoverleg en er wordt één keer per jaar een extra analyse via de visgraat methode gedaan.

In 2020 zijn we gaan werken met een digitaal medicatie afteken systeem. Hierdoor worden minder medicatiefouten gemaakt en zijn wij altijd in het bezit van het actuele medicatieoverzicht. Het gebruik van antipsychotica en antibiotica staan benoemd in het digitaal medicatie systeem.

Dagelijks is er huid controle en controle op afwijkingen en decubitus. Er worden individuele afspraken gemaakt ter voorkoming van decubitus, en indien nodig wordt er samen met de huisarts en indien nodig een wondverpleegkundige een beleid afgesproken.

Stichting kleinschalig Wonen heeft een concept procedure betreffende vrijwillige/onvrijwillige zorg geschreven. Het uitgangspunt is geen onvrijwillige zorg binnen Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud. De eerste ervaringen met het stappenplan wet zorg en dwang zijn opgedaan in 2020. De samenwerking met Geriant hierin verloopt goed. Stichting Kleinschalig Wonen heeft zich laten registreren in het register onvrijwillige zorg. De procedure volgt de stappen die in de wet zorg en dwang zijn aangegeven. Hierover is overleg geweest met de eerste contactpersonen, huisartsen, Geriant en het zorgteam. In het ECD worden de afspraken omtrent vrijwillige en onvrijwillige zorg beschreven. Iedere bewoner heeft beleidsafspraken, over welke medische handelingen wel of niet meer gewenst zijn. Deze beleidsafspraken zijn vastgelegd met de familie, bewoner en huisarts. Deze zijn voor iedere bewoner geplaatst in het elektronische clientendossier Zilliz. Er zal altijd met de bewoner en met de eerste contactpersoon worden overlegd wat te doen bij medische vraagstukken.

Stichting Kleinschalig Wonen voldoet aan de eisen van brandveiligheid, klachtenprocedure en medicatieveiligheid. Wij werken met de protocollen van Vilans voor risicovolle, en voorbehouden handelingen.

De medewerkers leren dagelijks van elkaar. Zij werken intensief met elkaar samen en bespreken dagelijks de zorgvragen van de bewoners met elkaar en met de bewoners. Iedere twee maanden spreekt het team elkaar tijdens een Locatieoverleg en stemmen zij ook met elkaar af.

De persoonlijk begeleiders evalueren twee maal per jaar alle zorgafspraken op basis van de tien klantbeloften met de bewoner en/of dienst vertegenwoordiger. Het team heeft een open leerhouding. Doordat er veel studenten werken binnen de Stichting blijft het team ook bewust van eigen handelen. Ieder jaar wordt een scholingsplan geschreven om de deskundigheid van de medewerkers te bevorderen. De medewerkers bespreken 1 keer per jaar de uitslag van de medewerkerstevredenheid vragenlijst op basis van de tien klantbeloften. En leren van elkaar om dit samen door te spreken.

4. Leren en ontwikkelen. Lerende organisaties

Tot 31 december 2019 heeft Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud een koepel ISO-normering via de branchevereniging NBEC. Stichting Kleinschalig Wonen is per 1 januari 2020 lid van de coöperatie Kwaliteit@. Een kwaliteitssysteem dat beter past bij kleinschalige woonvoorzieningen en gekoppeld is aan de tien klantbeloften.

Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud is lid geworden van een andere brancheorganisatie, namelijk SPOT. Deze brancheorganisatie past beter bij de doelgroep van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud. Ieder jaar wordt een Kwaliteitsjaarplan gemaakt en vanaf 2019 ook een Kwaliteitsverslag. Door het dagelijks werken met de tien beloften reflecteren medewerkers dagelijks op hun eigen handelen. Via de digitale rapportage, overdracht en dagelijks overleg, locatieoverleg en functioneringsgesprekken wordt steeds gewerkt aan verbetering en eigen ontwikkeling. Het kwaliteitsjaarplan wordt besproken met de cliëntenraad, de raad van toezicht en het zorgteam. In 2021 heeft er een collegiale audit plaats gevonden. Het verslag wordt nog besproken met de medewerkers en de raad van toezicht. Het verslag is met de cliëntenraad al besproken.

Ieder jaar vullen we de basis op orde scan in van kwaliteit@ en pakken we de verbeterpunten op. Door de diverse bijeenkomsten en scholingen van Kwaliteit@ en SPOT blijven we leren en reflecteren op ons eigen handelen. Via SPOT werken we nu met een e-learning systeem waardoor we sneller en effectiever kunnen scholen. Infectiepreventie en antibioticaresistentie zijn op dit moment extra belangrijke thema's in de veiligheid en kwaliteit van zorg. De coronacrisis heeft laten zien hoe een uitbraak van een virusinfectie zowel bewoners als personeel van een verpleeghuis enorm kan raken en hoe maatregelen invloed kunnen hebben op kwaliteit van leven. Ook voor het voorkomen en bestrijden van andere infectieziekten, zoals het norovirus, MRSA en het voorkomen van antibioticaresistentie, zijn hygiënisch werken en infectiepreventie essentieel. Het is daarom belangrijk dat verpleeghuizen continu hun kennis en vaardigheden rondom infectiepreventie op orde hebben. In 2021 hebben we onze protocollen op het gebied van infectiepreventie en antibioticaresistentie geactualiseerd. En het gehele team heeft een bijscholing infectiepreventie en antibioticaresistentie gevolgd.

Jaarlijks stellen we een kwaliteitsjaarplan op en bespreken dit met cliëntenraad, Raad van Toezicht en medewerkers. Na vaststelling bieden we het verslag aan het zorgkantoor aan. Ieder jaar maken we een kwaliteitsjaarverslag en verantwoorden we onze kwaliteitscijfers in Desan. Stichting Kleinschalig Wonen werkt samen in de regio in het Noord Holland Noord overleg. Dit overleg is ontstaan vanuit de noodzaak tot samenwerking met betrekking tot corona. Deze VVT instellingen hebben de intentie om ook op andere onderwerpen te blijven samenwerken. Personeel vraagstukken zouden hier een onderdeel in kunnen zijn. Stichting Kleinschalig Wonen werkt samen met collega kleinschalige woonvoorzieningen binnen kwaliteit@. In een inspiratiegroep delen we ervaringen onderling uit.

5. Leiderschap, governance en management. Transparantie en verantwoording.

Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud voldoet aan de richtlijnen van de governance code voor kleinschalige woonvoorzieningen, zie toezicht en medezeggenschap. Sinds september 2020 werken we met een cliëntenraad. We werken volgens de WKKGZ.

De bestuurders stellen zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar zorgverleners, medewerkers, vrijwilligers en cliëntenraad in de organisatie. De bestuurders weten wat de verantwoordelijkheden van de organisatie zijn en hebben specifiek ook zicht op de eigen verantwoordelijkheden als het gaat om kwaliteit en kwaliteitsbeleid. De bestuurders zijn actief ondersteunend en stimulerend aan het kwaliteitskader en nemen daarin hun rol en tonen leiderschap.

De Raad van Toezicht ziet toe op de uitvoering van het kwaliteitsbeleid. Om verbinding en aansluiting te houden bij het primaire proces werken de bestuurders regelmatig mee met professionals binnen de Stichting. De bestuurders sturen op visie en kernwaarden. Zij hebben een actieve, regisserende rol bij het voortdurende werken aan kwaliteitsverbetering. De bestuurders zijn verantwoordelijk voor de totstandkoming van en het actief onderhouden van het lerend netwerk.

Voor de leden van de Raad van Toezicht is een schema van aftreden gemaakt en daar wordt ook naar gehandeld.

6. Personeelssamenstelling. Kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen cliënt en zorgverlener

Binnen Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud wordt steeds gezocht naar een balans tussen de lokale context van de Stichting en de aanbevelingen vanuit het kwaliteitskader wat betreft opleidingsniveau en inzetbaarheid medewerkers.

De personeelssamenstelling is beschreven in het kwaliteitsjaarplan.

- Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten zijn minimaal twee zorgverleners beschikbaar. Vaak aangevuld met studenten of vrijwilligers.
- Beneden in de openbare ruimte is tot 22:00 toezicht, op incidentele momenten na. Maar op die momenten kunnen de bewoners even zonder toezicht.
- Vanaf 23:30 tot 07:30 is één wakkere nachtdienst aanwezig.
- Er is 24 uur per dag minimaal een niveau 3 of niveau 2+ medewerker aanwezig.
- Bij nood kan altijd contact opgenomen worden met de hoofdbestuurder of met de medebestuurder.
- Wanneer zich complexe zorgsituaties voordoen, kan de verantwoordelijke verzorgster altijd extra collega's oproepen.
- We hebben een contract met de thuiszorg van de Omring, daar kunnen we 24 uur per dag beroep op doen.
- Er is nog geen mogelijkheid voor de medewerkers om mee te lopen in collega instellingen.
- Er is voldoende tijd voor de persoonlijk begeleiders om de dossiers van de bewoners bij te houden en de familiegesprekken te houden.
- Ieder jaar hebben de medewerkers een functionering/ontwikkelingsgesprek met de bestuurder.
- Stichting Kleinschalig Wonen heeft een scholingsbeleid.

7. Hulpbronnen, omgeving en context

De Pastorie is op dit moment de enige locatie van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud. In samenwerking met de verhuurder en de vrijwilligers wordt het pand heel goed onderhouden.

Stichting Kleinschalig Wonen zoekt op ICT-gebied steeds naar verbeteringen. Zo wordt gebruik gemaakt van een digitaal roostersysteem, een elektronisch clientendossier, persoonsalarmering, een digitaal medicatiesysteem, robot poezen en de beleveniskoffer. De stichting zal op zoek blijven naar ondersteunende technische middelen om de kwaliteit van leven voor de bewoners te verbeteren. In 2022 gaan we naar een nieuwe persoonsalarmering dat beter past bij de vraag van de bewoners.

8. Gebruik van informatie

Tijdens de familiegesprekken, familieavonden en de exitgesprekken wordt de tevredenheid over de geboden zorg besproken. In 2020 hebben we een cliënt- en medewerker- tevredenheid onderzoek gehouden, gebaseerd op de tien klantbeloften. Dit zullen we jaarlijks doen. Verbeterpunten bespreken we met het team, de cliëntenraad en de raad van toezicht. Benodigde acties worden uitgezet.

Blik op de toekomst

We zijn trots op de zorg die we verlenen en dat trotse gevoel willen we in de toekomst behouden. Daarom zullen we nooit stil zitten, we blijven leren en veranderen. We zijn niet bang voor veranderingen en staan open voor nieuwe ontwikkelingen. De zorg is enorm in ontwikkeling en dat is niet gestopt bij de transitie. We krijgen steeds meer inzichten hoe we betaalbare warme zorg kunnen bieden aan kwetsbare ouderen. De komende jaren zullen we de goede zorg binnen de onze locatie De Pastorie, blijven bieden en zullen we ons gaan oriënteren op de mogelijkheid een tweede locatie te gaan openen. De zorg die we bieden aan tien bewoners binnen "De Pastorie" zouden we ook graag willen bieden aan elf bewoners binnen een dichtbijgelegen tweede locatie. In 2022 zullen we in gesprek blijven met de gemeente, de woningbouwvereniging en andere betrokken om dicht bij De Pastorie een tweede locatie te gaan realiseren. We willen het bij deze twee locaties houden, zodat we een kleine Stichting blijven en met korte lijnen kunnen blijven werken. Zo blijven we de warme zorg bieden aan meer kwetsbare ouderen.

