



Jaarverslag en Kwaliteitsverslag 2022



“Hier voel ik mij veilig en geborgen”

*Na een dag werken stel ik mezelf de vraag; Heb ik vandaag iemand blij kunnen maken?
Als ik deze vraag positief kan beantwoorden dan heb ik een goede werkdag gehad.
Dat geef ik onze medewerkers mee. Het werk in de zorg is nooit af.
We houden van uitdagingen en blijven leren. Welzijn staat binnen onze Stichting voorop.*



1. Inleiding

Voor u ligt het jaar en kwaliteitsverslag 2022 van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud. In dit document beschrijven wij een aantal aspecten waarmee wij aan de slag zijn gegaan in 2022 om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Binnen Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud werken we met tien klantbeloften.

We bieden zorg op basis van gescheiden wonen en zorg aan tien bewoners. Wij bieden geen behandeling, de medische zorg valt onder de verantwoordelijkheid van de huisarts. Incidenteel bieden we dagopvang. Het welzijn van onze bewoners staat voorop.

Het jaar en kwaliteitsverslag is opgebouwd volgens de uitgangspunten van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Wij vertalen het kader naar onze kleinschalige woonvoorziening.

Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud biedt zorg aan tien kwetsbare ouderen, in een veilige, huiselijke omgeving. De Stichting heeft één locatie namelijk "De Pastorie". De pastorie is een monumentaal pand aan de Dr. Nuijensstraat 80 in Westwoud.

Het jaar 2022 kenmerkte zich door het zoeken naar een nieuwe balans na heftige coronajaren met veel beperkingen. En 2022 was het jaar waarin we leerden omgaan met corona als terugkerende ziekte en het jaar waarin we allerlei activiteiten weer hebben opgepakt.



2. Inhoudsopgave Kwaliteitsverslag

1. Inleiding	02
2. Inhoudsopgave Kwaliteitsverslag.....	03
3. Jaarverslag.....	04
• Profiel van de organisatie	
• Bestuur, toezicht, medezeggenschap	
• Algemeen Beleid	
4. Kwaliteitsverslag.....	09
• Tien beloften aan de bewoners	
• Kwaliteitsindicatoren	
• Klantwaardering	
• Lerend Netwerk	



3. Jaarverslag

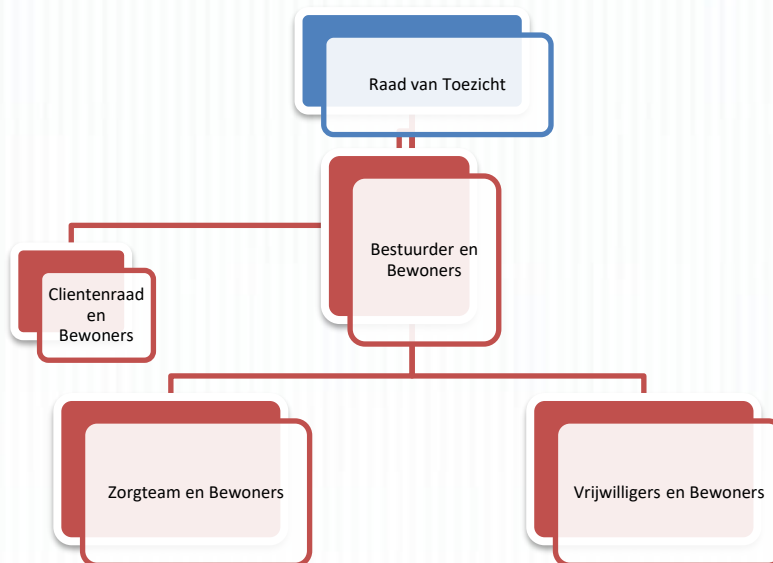
Profiel van de organisatie

Algemene gegevens

Naam: Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud
Postadres: Dr. Nuijensstraat 80 1617KD Westwoud
Telefoon: 0228-755665
Kvk: 54463319
E-mailadres: e.vandermeulen@pastoriewestwoud.nl

Structuur van de organisatie

Wij 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 zorgen voor de warme zorg binnen Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud. Schematisch is dat als volgt weergegeven.





Kerngegevens

Stichting kleinschalig Wonen heeft 1 locatie in Westwoud. "De Pastorie".
We bieden 24 uren zorg aan tien bewoners en we bieden dagopvang.

Kerncijfers WLZ en dagopvang.

2022:

ZZP 5 Persoonsgebonden Budget:	Dagen: 365
ZZP 5 Volledig pakket thuis:	Dagen: 3245
ZZP 5 Dagbesteding:	Dagdelen:198
Behandeling Geriant:	Uren: 2

De totale formatie in 2022 was Fte 13,66
Verdeeld over de volgende functies en niveaus

Stagiaires	Zorg onder steuner Niveau 0	Zorg onder steuner Niveau 2	Verzorgende Niveau 3	Verpleegkundige Niveau 4	Bestuurder/verpleegkundige Niveau 5
1,31	1,38	1,46	6,93	1,55	1,03

Het werkgebied van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud ligt in gemeente Drechterland en omliggende gemeentes. De bewoners van Stichting kleinschalig Wonen komen soms ook elders uit Nederland.

Samenwerkingsrelaties:

- Huisartsenzorg om de noord Hoogkarspel
- Apotheek Hoogkarspel
- Geriant: consulent, specialist ouderenzorg, wet zorg en dwang functionaris en psycholoog
- Indien nodig Wondverpleegkundige van de Omring
- Indien nodig op consult basis 24 uur verpleegkundige Omring
- Vitaal team omring: fysiotherapeut en/of ergotherapeut
- Salarisadministratie (de salarisfabriek)
- Zorgkantoor VGZ
- Woningbouwvereniging, De Woonschakel
- Kwaliteitssysteem: Kwaliteit@ Welzijn in de zorg
- Branchevereniging: SPOT
- Regionaal overleg NHN, bestuurders VVT uit NHN
- Pedicure, kapper en mondhygiëniste



Bestuur, toezicht, medezeggenschap

De principes van de zorgbrede governancecode worden toegepast.

Raad van Bestuur/Directie

De dagelijkse leiding werd in 2022 gevoerd door bestuurder Erica van der Meulen en haar medebestuurder/kwaliteitsmedewerker Wendy Zwan.

De bezoldiging van de bestuurders valt binnen de normen van Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector en de daarvan onderdeel uitmakende regeling bezoldiging maxima topfunctionarissen zorg en welzijnssector.

Toeziethouder-Raad van Toezicht

Stichting Kleinschalig Wonen heeft één bestuurder en een medebestuurder en tevens kwaliteitsmedewerker. De raad van toezicht controleert het beleid van de bestuurders en is betrokken bij het reilen en zeilen van De stichting. De raad van toezicht heeft in 2022 vijfmaal overleg gehad met de bestuurder. Daarnaast zijn er vanuit de raad van toezicht twee interne audit groepen; de auditgroep financiën en de auditgroep zorg en personeel.

De raad van toezicht had de volgende leden:

- P.D.ten Bruggencate, voorzitter
- T.M.J. te Grotenhuis-Klein Gunnewiek
- H.H.H. sinnecker-Janssen
- D.J.M Braakman
- M.van Graas-Beets

De zittingstermijn van T.M.J. te Grotenhuis-klein Gunnewiek loopt eind 2022 af.

Zij zal in januari 2023 worden vervangen.

De leden van de raad van toezicht ontvangen in die hoedanigheid geen bezoldiging.

Werkwijze Raad van Toezicht:

- Bespreken en vaststellen jaarplan
- Bespreken en vaststellen begroting
- Bespreken en vaststellen jaarrekening
- Bespreken tevredenheidsonderzoeken en audits
- Bespreken verantwoording bestuurder
- In een jaarcyclus bespreken van terugkerende kwaliteit en financiële thema's
- Interne financiële audits
- Interne zorginhoudelijke/kwaliteit audits en jaarlijks functioneringsgesprek met de bestuurder.



Cliëntenraad

De cliëntenraad bestond in 2022 uit vier vertegenwoordigers namens de bewoners.

- F. van den Eijnden vervangen door H. Ruwers
- M. Siegers
- J. Kroezen
- E. Metzger

De cliëntenraad heeft in 2022 viermaal vergaderd.

De bestuurder was aanwezig bij deze vergaderingen.

Belangrijke onderwerpen in 2022 waren.

- Corona maatregelen
- Personeel/vrijwilligers beleid
- Aanschaf nieuwe Persoonsalarmering
- Plannen tweede locatie
- Aanschaf zonwering
- Organiseren van twee familieavonden
- Energie kosten
- Kwaliteitsjaarplan en bespreken jaarverslag
- Materiële controle zorgkantoor



Algemeen beleid

Stichting Kleinschalig Wonen is een visie-gedreven organisatie. De visie van Stichting Kleinschalig Wonen is het vertrekpunt bij alles wat zij doet.

De visie is te lezen op www.pastoriewestwoud.nl

Het algemeen beleid in het verslagjaar kunt u teruglezen in het kwaliteitsjaarplan 2022. Deze kunt u ook vinden op de website www.pastoriewestwoud.nl.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemerschap

Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud geeft haar maatschappelijke verantwoord Ondernemerschap als volgt vorm:

- Er werken veel oudere vrijwilligers binnen de stichting die hiermee hun netwerk kunnen vergroten.
- Er werken veel stagiaires binnen de stichting. We besteden veel tijd aan de begeleiding van jonge professionals.

Risicoparagraaf

De belangrijkste risico's voor Stichting Kleinschalig Wonen zijn:

- Krapte op de arbeidsmarkt, Vooralsnog leidt dit niet tot problemen, maar we merken wel dat er minder sollicitanten zijn als we een vacature hebben.
Maatregel: We bieden meer BBL studenten een leerplek. We zijn gaan aanhaken bij de collega's in NHN om dit knelpunt samen het hoofd te bieden.
- Veel organisatorische en bestuurstaken worden door de voorzitter van het dagelijks bestuur gedaan. Bij uitval is er een risico op verstoring van de continuïteit van bedrijfsvoering.
Maatregel: De medebestuurder heeft meer kantooruren gekregen waarbinnen meer taken overgenomen kunnen worden van de bestuurder en hierdoor ook meer kennis wordt verkregen van de essentiële taken die gedaan moeten worden.
- De zorgzwaarte van de bewoners neemt toe. We hebben door middel van een contract de samenwerking met Geriant versterkt om ondersteuning te krijgen bij de complexere zorgvragen.

Toekomstparagraaf

Wij zijn trots op de hoge kwaliteit zorg die we verlenen en dat trotse gevoel willen we in de toekomst behouden. Er is steeds meer vraag naar de door ons geboden betaalbare zorg. De wachtlijst wordt steeds groter. Wij zitten nooit stil, we blijven leren en

Veranderen. De zorg is enorm in ontwikkeling en dat is niet gestopt bij de transitie. De komende jaren zullen we de goede zorg binnen de locatie "De Pastorie" blijven bieden en hopen we onze ambitie om een tweede locatie te kunnen openen in 2025 te realiseren.

In 2021 hebben we ter voorbereiding van een tweede locatie een aantal vergaderingen gehad met de woningbouwvereniging en de gemeente. Het pand wat we wilden

gebruiken gaat een gemeentelijk monument worden. De verbouwing van dit pand werd te kostbaar.

We hebben daarom een nieuwe bouwaanvraag ingediend bij de gemeente voor de bouw van een tweede locatie dicht bij onze huidige locatie. We denken aan een tweede locatie voor 11 bewoners inclusief twee echtparen kamers.



4. Kwaliteitsjaarverslag

Sinds 2018 werken wij met de 10 klantbeloften. In een publicatie van Waardigheid en Trots kwamen wij de 10 klantbeloften tegen. Wij herkenden ons geheel in deze 10 klantbeloften en hebben deze geïmplementeerd in onze organisatie.

In 2019 hebben wij een informatiebijeenkomst van Kwaliteit@ bijgewoond. Toen werd ons duidelijk dat Kwaliteit@ een kwaliteitssysteem heeft ontwikkeld waar de 10 klantbeloften uit voort zijn gekomen. Naast onze methode Warme Zorg, zijn we ook in 2019 verdergegaan met het werken met de 10 klantbeloften. En in 2020 zijn wij lid geworden van de coöperatie Kwaliteit@. Voor ons betekent Kwaliteit, Samen leren en Samen verbeteren. Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft hiervoor mooie richtlijnen. Voor onze kleinschalige woonvoorziening kunnen we dit vertalen naar 10 klantbeloften aan onze bewoners en hun naasten. En onze jaarthema's zijn tevens onze verbeterthema's. Wij geloven in leren en continue werken aan kwaliteitsverbetering.

Voor de bewoners, naasten, vrijwilligers en medewerkers heeft Corona een grote impact gehad. Door alle maatregelen werkte de vrijwilligers en medewerkers onder een hogere druk. Naasten hadden steeds te maken met wisselende maatregelen. Corona heeft ook voor verbeteringen gezorgd. Het infectiepreventie beleid is herzien en de medewerkers zijn goed geschoold op dit thema. Stichting kleinschalig Wonen kent twee belangrijke pijlers onder haar kwaliteitsbeleid, te weten kwaliteit@ met haar 10 klantbeloften alsmede de individuele zorgleef plannen.

Beide vinden hun oorsprong en legitimatie in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Wij nemen u aan de hand van de 10 klantbeloften mee langs de gerealiseerde acties en openstaande leerpunten voor Stichting kleinschalig Wonen Westwoud

Belofte 1: Hier voel ik mij thuis

- Ik voel mij veilig en geborgen.
- Ik vind het hier schoon en gezellig.
- Ik vind de sfeer fijn.

Resultaten 2022

In 2022 hebben we tweemaal corona besmettingen gehad bij bewoners. Het was een uitdaging om binnen een klein huis de bewoners in quarantaine te verzorgen. Met veel creativiteit in het gebruik van ruimtes, hulp van naasten van bewoners en een grote inzet van het team is het goed gelukt. Door extra inzet van medewerkers en vrijwilligers hebben we de bewoners een veilig gevoel kunnen geven ondanks de quarantaine verzorging.

Wij vinden het belangrijk dat wij de bewoners goed kennen, daardoor kunnen wij hen het juiste antwoord geven op hun begeleidingsvragen. We hebben van alle bewoners hun levensverhalen. En deze zijn inzichtelijk voor alle medewerkers en studenten.

In 2022 hebben we de zorgleefplannen actueel kunnen houden. Het werken met de tien klantbeloften in de zorgleefplannen is een vaste werkwijze geworden. De klantbeloften zijn de basis van de halfjaarlijkse besprekingen met de bewoner en/of diens eerste contactpersoon.

In 2022 heeft de brandweer de jaarlijkse inspectie gedaan.

De legionella spoelingen van de waterleidingen hebben wij in 2022 deels overgenomen van het bedrijf Omega die dit wekelijks kwam doen. Dit om corona besmettingen te voorkomen. Later in 2022 heeft Omega dit weer overgenomen. Alle medewerkers hebben brand- en ontruimingstraining in het huis gehad en alle verzorgende en verpleegkundige zijn BHV'ér.



Veiligheid is een heel belangrijk onderwerp geworden door covid-19. Maar naast veiligheid hebben we de sfeer in huis ook steeds vooropgezet. Vervangende activiteiten, genieten van de tuin, de dieren en meer aandacht voor sfeer in huis. Er is veel aandacht geweest voor verlichting, planten en muziek.

In 2022 is de installatie van een nieuw Persoon alarmeringssysteem afgerond. De kwaliteit van zorg en daarmee de veiligheid is hiermee verhoogd. We werken met de mogelijkheid dat medewerkers elkaar kunnen bellen als er hulp nodig is. En we werken met bedbel matrassen indien nodig en met polsarmen indien nodig. Hiermee kunnen we sneller op zorgvragen naar aanleiding van een alarm reageren. Met name s' nachts is dit heel fijn voor de bewoners.

We hebben een contract met een wet zorg en dwang functionaris kunnen afsluiten. Hij heeft onze wet zorg en dwang procedures en verslaglegging gecontroleerd. En hij heeft ons tips gegeven bij vragen over de uitvoering van deze wet. De medewerkers hebben de e-learning wet zorg en dwang gevolgd. In 2022 hebben we geen onvrijwillige zorg ingezet.

Openstaande leerpunten: We werken nog met veel oude stoelen en aankleding in huis. In 2023 zullen we nieuwe stoelen aanschaffen en kijken hoe we de sfeer in de huiskamers kunnen verbeteren.



Belofte 2: Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

- Mijn naasten worden gastvrij ontvangen.
- Mijn naasten worden gezien en gehoord.
- Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht.

Resultaten 2022

Na de corona jaren zijn we in 2022 langzaam weer teruggegaan naar een geheel open huis. Bezoekers kunnen onaangekondigd bij hun naasten langskomen. De naasten van de bewoners hebben dit echt gemist. Als er covid besmettingen waren in 2022 hebben we naasten gevraagd om terughoudend te zijn in bezoek.

Tijdens een familieavond hebben we samen met de naasten van de bewoners teruggekeken op de moeilijke corona jaren. We hebben alle teamleden in een foto presentatie opnieuw voorgesteld aan de naasten van de familie. Het was in 2022 voor iedereen weer wennen om bezoek te ontvangen in de algemene ruimtes. De meeste naasten vonden het fijn dat alle ruimtes weer beschikbaar kwamen voor bezoek, de bewoners vonden het aan de ene kant fijn dat zij weer bezoek in de algemene ruimtes konden ontvangen maar aan de andere kant moesten zij ook weer wennen aan meer drukte in huis. De medewerkers moesten ook weer wennen aan meer bezoek in de algemene ruimten, zij moesten de balans zoeken tussen aandacht voor de bezoekers en aandacht voor de bewoners. Nieuwe medewerkers kenden niet alle bezoekers van de bewoners meer.

Openstaande leerpunten: Bij drukte in de algemene ruimtes zullen we vragen aan bezoekers om zich in het huis meer te verdelen om wel de rust voor de bewoners te kunnen waarborgen.



Belofte 3: Ik hoor erbij en heb zinvolle dagbesteding

- Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan.
- Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven.
- Ik word gezien en respectvol aangesproken.

Resultaten 2022

Bewoners worden dagelijks betrokken in de gesprekken over algemene zaken. Ook wordt veel gesproken over het verleden van de bewoners, vaak ik het kader van alledaagse zaken.

De activiteiten worden individueel aangeboden op basis van wat een bewoner wil en wat bij hem/haar past. Bewoners worden gestimuleerd zoveel mogelijk mee te doen met huishoudelijke taken en gebeurtenissen in en rond het huis. Naast de individuele activiteiten zijn er ook groepsactiviteiten zoals een dansactiviteit, bewegingsactiviteit en muziek activiteiten.

Het vaste activiteitschema hebben we in 2022 weer kunnen oppakken.

Bijna alle vrijwilligers hebben hun werkzaamheden na de corona periode weer opgepakt. Doormiddel van mooie giften hebben we een fietslabyrint aangeschaft. Deze wordt dagelijks gebruikt door de bewoners. Een mooie aanvulling van onze bewegingsmaterialen.

- Wandelen in de tuin zelfstandig of met begeleiding indien nodig.
- Als het weer het toelaat fietsen op de duo fiets.
- Samen met een medewerker een boodschapje halen in Hoogkarspel; met fiets of auto.
- Veel samen zingen.
- Samen huishoudelijk taken doen zoals, aardappels schillen, groente klaarmaken, afwassen, servetten en was vouwen.
- Muziek luisteren via de eigen Play listen op Spotify op de iPads met koptelefoon.
- Zelfstandig of samen krant lezen.
- Cake of taart bakken gezamenlijk.
- Fietsen op de stoelfiets.
- Het bewegingsspel met kaarten spelen.
- Geheugen en andere spellen doen op de beleveniskoffer.
- Haar en nagelverzorging.
- Kaarten maken en breien.
- Samen verzorgen van de dieren.
- Sjoelen, Mens erger je niet en scrabble worden veel gespeeld.
- Tv, YouTube en dvd's samen kijken in de avonden.

We vieren alle feestdagen en bijzondere gebeurtenissen mee. De jaarlijkse BBQ is georganiseerd en met succes. Het kerstdiner met naasten hebben we na overleg met de cliëntenraad later vervallen. Naasten konden rond de feestdagen wel mee eten als zij dit wensten, maar niet meer op kerstavond om meer rust te behouden in huis.



Belofte 4: Ik krijg passende zorg en ondersteuning

- Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden.
- Ik word op een prettige manier ondersteund.
- Mijn behoeften en wensen zijn bekend.

Resultaten 2022

Iedere bewoner heeft direct na opname een eerste zorgleefplan/intakeverslag en een risico-inventarisatie. Na zes weken vindt een familiegesprek plaats en wordt het eerste definitieve zorgleefplan gemaakt. Daarna wordt tweemaal per jaar een familiegesprek gehouden en de zorgafspraken indien nodig aangepast.

In 2022 werden bijzonderheden dagelijks gerapporteerd in de vaste doelrapportages of in de dagelijkse rapportage. Indien nodig is er een consult bij de huisarts of praktijk ondersteuner geweest en een aantal keren hebben we een beroep gedaan op een ergotherapeut, mondhygiëniste of fysiotherapeut. Het twee jaarlijkse overleg met Apotheek en Huisartsen waarin de bijzonderheden inzake de bewoners worden besproken is in 2022 weer opgestart. En er is weinig overleg geweest met Geriant omdat er weinig complexe zorgvragen waren in 2022.

In 2022 was er voor 90 % 24 uur per dag een gediplomeerd verzorgende aanwezig. Een aantal nachtdiensten zijn door gediplomeerde helpende gewerkt. Tijdens deze nachtdiensten was er een verpleegkundige of verzorgende achterwacht bereikbaar. Naast deze verzorgende werkte er zorgondersteuners, studenten en vrijwilligers. Het zorgleefplan, de individuele zorgafspraken en de risico-inventarisatie zijn direct zichtbaar in het ECD. Hierdoor kennen de medewerkers de afspraken nog beter en kunnen zij goed inspelen op de behoeften en wensen van de bewoners. We hebben afscheid moeten nemen van twee bewoners en twee nieuwe bewoners mogen verwelkomen. De persoonlijk begeleiders hebben e-learning modules gevolgd op de onderwerpen zorgleefplan, gesprekstechnieken en rapportage.

Openstaande leerpunten: De teamleden blijven oefenen met methodisch werken. De plan-Do Check-Acti cyclus blijft aandacht vragen om alle zorgvragen goed te blijven beantwoorden.

Belofte 5: Ik eet en drink naar wens

- Mijn eten is smakelijk, gezond en wordt verzorgd.
- Wij kunnen gezellig samen eten maar ik mag ook alleen eten.
- Mijn bezoek mag mee eten.
- Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid.

Resultaten 2022

De bewoners kozen samen met de medewerkers de weekmenu's uit. Individuele afspraken omtrent voeding staan indien nodig beschreven bij de zorgafspraken. Iedere dag is vers gekookt door de zorgmedewerkers, familie of vrijwilligers. Afhankelijk van de behoefte van de bewoner at men gezamenlijk of individueel. De boodschappen worden ingekocht bij Albert Heijn en bezorgd. Het brood werd driemaal per week door een bakker bezorgd en één keer in de twee weken komt de visboer een bestelling brengen. Daarnaast kopen we ook producten in het dorp zelf. Hierbij valt te denken aan fruit en aardappelen. We werken met de hygiëne code voor kleinschalige woonvoorzieningen. De nachtdiensten controleren de voorraad regelmatig en stuurden bij indien nodig.

Openstaande leerpunten: De kosten van de boodschappen zijn fors omhooggegaan. Ondanks dit blijven we aandacht schenken aan de afspraak dat we samen met de bewoners het menu samenstellen. We houden dan wel rekening met seizoen producten.



Belofte 6: Hier doe ik ertoe hier mag ik mezelf zijn

- Mijn welzijn staat voorop.
- Mijn wensen staan centraal.
- Ik krijg oprechte aandacht.

Resultaten 2022

In 2022 is veel tijd gemaakt voor persoonlijke aandacht van de bewoners, voor de ene bewoner was dit een persoonlijk gesprekje op de dag, voor een andere bewoner samen met anderen spelletjes doen en het gesprek samen aangaan. Iedere bewoner heeft een verzorgende aan zich gekoppeld (persoonlijk begeleider). Deze persoonlijk begeleider houdt goed in de gaten of de zorgafspraken nog kloppend zijn en onderhoudt de contacten met de eerste contactpersoon en naasten.

Belofte 7: Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

- Ik word persoonlijk benaderd.
- Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend.
- Mijn afspraken worden nagekomen.

Resultaten 2022

Ondanks Corona hebben we de persoonlijke zorgafspraken tweemaal per jaar met de eerste contactpersoon van de bewoner kunnen doorspreken en kunnen afstemmen. Uiteraard zijn ook zorgafspraken tussentijds aangepast indien nodig. De wensen van de bewoner staan hierbij centraal. Buiten de vastgelegde zorgafspraken hebben we iedere dag aan bewoners keuzes voorgelegd, want afspraken over de kleine dingen in het leven kunnen per dag verschillen.

Belofte 8: Ik heb medewerkers om me heen die ik ken en vertrouw

- Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht.
- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten.
- Ik krijg structuur, rust en regelmaat.

Resultaten 2022

In 2022 werkten we met een vast team medewerkers en vrijwilligers. In 2022 hebben we afscheid genomen van drie collega's. De vacatures zijn net voor en net na de jaarwisseling weer ingevuld. Er zijn kleine contract wijzigingen geweest wat betreft in te zetten uren en wisseling van studenten. We hebben afscheid genomen van een vrijwilligster en ook weer een nieuwe vrijwilliger mogen verwelkomen. We zijn een leerbedrijf en de ervaring leert dat de bewoners het fijn vinden om jonge studenten om zich heen te hebben. Ook in 2022 werkten er veel studenten binnen De Pastorie. Ook al bleven zij maar een aantal maanden of soms maar een paar dagen, de bewoners vonden het prettig om hierdoor extra individuele aandacht te krijgen. We werken met een vaste dag structuur, bewoners vinden dat prettig.



Belofte 9: De medewerkers nemen verantwoordelijkheid over mij

- 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

Resultaten 2022

De meeste eerste contactpersonen lezen mee in het elektronische cliënten dossier, hierdoor zijn zij dagelijks op de hoogte van het welzijn van de bewoners. Dat geeft veel transparantie en vertrouwen.

De verzorgenden zijn eind 2021 geschoold in de voorkomende voorbehouden handelingen en twee medewerker zijn nog hierin nog geschoold in 2022 .

In 2022 hebben we het locatieoverleg weer kunnen oppakken. Met het team spraken we de bewoners en de algemene zaken iedere twee maanden met elkaar door.

Openstaande leerpunten: We willen meer aandacht gaan besteden aan scholing voor medewerkers en vrijwilligers

Belofte 10: De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun gebied.
- Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren.
- Ik ervaar dat medewerkers het iedere dag weer beter willen doen.

Resultaten 2022

Het team is bevoegd en bekwaam voor haar werkzaamheden. Het is een jaar geweest waarin heel veel gevraagd is van de flexibiliteit van medewerkers. Het team heeft samen de schouders eronder gezet en heeft zich volledig ingezet om, ondanks de covid-19 besmettingen, goede zorg te bieden aan de bewoners. En deze inzet was heel goed merkbaar. Bij uitval hebben zij elkaar vervangen. Er zijn geen diensten weggevalen waardoor de continuïteit van zorg voor de bewoners. Hierdoor hebben we geen zorg moeten afschalen. Ondanks de werkdruk heeft het team nieuwe dingen opgepakt en heeft van elkaar kunnen leren.

De medewerkers hebben diverse e-learning modules gevolgd, en twee medewerkers hebben een training rapporteren gevolgd. Er zijn drie medewerkers gestart met een verzorgende opleiding, en een medewerker is de opleiding gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie gaan volgen.

We hebben een nieuwe folder en een advieskaartje met tips hoe bezoekers het beste om kunnen gaan met de bewoners. We hebben met de woningbouwvereniging gekeken wat de mogelijkheden zijn voor zonnepanelen. In 2023 gaat we dit realiseren.

De medebestuurder/kwaliteitsmedewerker heeft meer vaste taken gekregen waardoor er bij uitval van de bestuurder minder continuïteit risico is.

Openstaande leerpunten: aanschaf zonnepanelen in 2023, taken medebestuurder/kwaliteitsmedewerker uitbreiden.



Kwaliteitsindicatoren

In het kwaliteitskader worden een aantal indicatoren van kwaliteit beschreven,

1. *Medicatieveiligheid*

Wij werken met het digitale systeem medicheck. Hierdoor zijn de medicatie fouten die gemeld worden in een MIC goed zichtbaar. De medicatiefouten worden tijdens ieder locatieoverleg besproken en zo leren we van elkaar. Tweemaal per jaar bespreken we alle medicatie door met de huisarts, apotheek en eventueel met Geriant. In 2022 is het locatieoverleg en het overleg met de huisarts weer opgestart.

2. *Decubitus*

In 2022 hebben we geen bewoners gehad met decubitus. Ondanks dit hebben we in het elektronische dossier van de bewoners een mogelijkheid tot verslaglegging decubitus gemaakt.

3. *Wet zorg en dwang*

In 2022 hebben we geen onvrijwillige zorg met verzet toegepast. We proberen onvrijwillige zorg ten alle tijden te voorkomen. Een samenwerkingscontract met Geriant voor het kunnen contracteren van een functionaris wet zorg en dwang is in 2022 afgesloten.

4. *Ziekenhuisopname*

In 2022 zijn er geen opnames in het ziekenhuis geweest.



Klantwaardering

In 2022 hebben wij de klantwaardering gemeten op basis van onze 10 klantbeloften.

Ingevulde formulieren	2022 (8)	2021 (4)	2020 (7)
1. Hier voel ik mij thuis	8,7	8,8	8,3
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	9	9	8,6
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle dagbesteding	8,5	8,7	8,3
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning	9,1	9	8,7
5. Ik eet en drink naar wens	9	9	8,7
6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	8,7	8,7	8,2
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	8,7	8,8	8,5
8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en die ik vertrouw.	9,1	8,8	8,4
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid over mij	9,3	9,1	8,9
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier	9,1	8,9	8,7

Ook de NPS-score maakt geen onderdeel uit van de digitale vragenlijst. Er zijn geen verwanten die op zorgkaart Nederland een waardering hebben geplaatst.

In 2020 hebben 7 van de 10 verwanten de tevredenheid vragenlijst ingevuld. In 2021 hebben 4 van de 10 vertegenwoordigers de clienttevredenheid vragenlijst ingevuld. In 2022 hebben 8 van de 10 verwanten de vragenlijst ingevuld.

De uitkomsten zijn besproken met de raad van toezicht, met de cliëntenraad en het zorgteam. De aange dragen verbeterpunten zijn opgepakt. Er werd aangegeven dat er meer sfeer in de inrichting van de huiskamers wenselijk is. We hebben de laatste jaren meer ruimte gemaakt vanwege meer grote rolstoelen en dat is ten koste gegaan van de warme sfeer. Dit pakken we in 2023 op. En er is meer aandacht gevraagd voor belevingsgericht zorg. Ook dit nemen we mee in onze plannen voor 2023.

In 2022 zijn de klantbeloften in alle familiegesprekken besproken. En er is veel waardering uitgesproken. We hebben in 2022 geen klachten ontvangen.



Lerend Netwerk

Coöperatie Kwaliteit@

Wij zijn lid van de Coöperatie kwaliteit@. De coöperatie heeft geen winstoogmerk, maar is opgericht om het concept en het gedachtegoed te verspreiden onder haar leden. De leden zijn het hoogste orgaan binnen de coöperatie en mede-eigenaar en drager hiervan. Met elkaar en voor elkaar is hier het credo. De coöperatie stelt tot doel om het welzijn van hun bewoners voorop te stellen en de algehele kwaliteit door middel van klantbeloften te verhogen. De coöperatie opereert als een kennisnetwerk waarbinnen de leden met elkaar kennis delen en elkaar intercollegiaal toetsen. In 2022 zijn een minimaal aantal fysieke bijeenkomsten geweest, maar is er veel contact geweest via een app-groep en digitale bijeenkomsten

In 2022 hebben we twee inspiratiebijeenkomst bijgewoond bij een collega in Leeuwarden en een collega in Warfum. Op locatie van elkaar leren, en ervaringen uitdelen was een waardevolle ervaring.

Branchevereniging SPOT

SPOT is een branchevereniging die zich inzet voor kleinschalige thuis en woon-zorgaanbieders. SPOT is ervan overtuigd dat kleinschalige zorg het best bijdraagt aan het welzijn van de cliënt. De bij SPOT aangesloten zorgaanbieders vinden een hoge kwaliteit van zorg belangrijk, maar persoonlijke aandacht voor de cliënt nog belangrijker. In 2022 zijn een minimaal aantal fysieke bijeenkomsten geweest, maar is er veel contact geweest via een app-groep en digitale bijeenkomsten.

Regionaal netwerk VVT NHN

Door de covid-19 Pandemie hebben we minder fysiek kunnen overleggen en samen leren van collega's. De bestuurder heeft vanaf september 2020 wekelijks telefonisch overleg gehad met V.V.T. collega instellingen uit Noord Holland Noord inzake covid-19. In 2022 is dit naar 1 keer per maand een overleg via teams gegaan en tweemaal per jaar een fysieke bijeenkomst.

