



Kwaliteitsbeeld

Kwaliteit van bestaan

1 Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2025 van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud waarin we u meenemen langs een aantal onderwerpen om aan te geven op welke wijze het team van medewerkers en de organisatie in 2024 bewust bezig is geweest, met samen werken aan kwaliteit van bestaan. We kijken terug op het afgelopen jaar, reflecteren en kijken vooruit naar het jaar 2025.

Een belangrijke pijler onder het kwaliteitsbeleid van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud is het werken met Kwaliteit@. Kwaliteit@ sluit namelijk naadloos aan op de uitgangspunten van het generieke kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Dit kompas geeft zorgorganisaties richting en schetst de beweging die de sector maakt richting goede kwaliteit van zorg, passend bij de context om een bijdrage te leveren aan kwaliteit van bestaan.

Met dit kwaliteitsbeeld willen we zichtbaar maken:

- Hoe wij invulling geven aan Kwaliteit van Bestaan in onze visie en missie
- Dat we dit doen met behulp van 10 beloften aan onze bewoners en/of cliënten
- En 10 medewerkersbeloften aan al onze professionals

Wij nemen u aan de hand van de 10 beloften mee langs de gerealiseerde verbeterpunten en openstaande leerpunten voor onze organisatie.

Het kwaliteitsbeeld is een beschrijvend document voor alle betrokkenen en belanghebbenden rondom de bewoners en/of cliënten van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud. Bij de totstandkoming zijn tevens de medewerkers, cliëntenraad en raad van toezicht betrokken.

Erica van der Meulen
14 februari 2025

2 Inhoudsopgave

- 3. Profiel van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud
 - 3.1 Wie zijn wij
 - 3.2 Voor wie willen wij er zijn
 - 3.3 Wat is onze visie en missie
 - 3.4 Hoe is de zeggenschap geregeld in onze organisatie
- 4. Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@
 - 4.1 Kwaliteit@
 - 4.2 Kwaliteit van bestaan
 - 4.3 De 10 beloften aan onze bewoners
 - 4.4 De 10 beloften aan onze medewerkers
- 5. De beloften in de praktijk
 - 5.1 Hier voel ik mij thuis
 - 5.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
 - 5.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
 - 5.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning
 - 5.5 Ik eet en drink naar wens
 - 5.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn
 - 5.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
 - 5.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
 - 5.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
 - 5.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier
- 6. Waarderingen
 - 6.1 Bewoners en hun naasten
 - 6.2 Medewerkers
- 7. Reflectie op de bouwstenen
 - 7.1 Het kennen van de bewoners
 - 7.2 Het bouwen van netwerken
 - 7.3 Het werk organiseren
 - 7.4 Leren en ontwikkelen
 - 7.5 Inzicht in Kwaliteit





3 Profiel van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud

3.1 Wie zijn wij

Wij (vrijwilligers en professionals) vormen samen met de bewoners, hun naasten en hun sociaal netwerk 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 Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud.

3.2 Voor wie willen wij er zijn

Binnen de locatie “De Pastorie” wonen tien bewoners en we ontvangen af en toe ook een gast voor dagopvang.

3.3 Wat is onze visie en missie

Mensen die hun eigen keuzes maken zijn gelukkiger. Dat is de gedachte achter de woonvorm van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud. De bewoners behouden de regie over hun eigen leven. Wanneer bepaalde aspecten overgenomen moeten worden dan zal dit besproken worden met de bewoner en diens contactpersoon. Samen met de naasten en mensen uit het sociale netwerk van de bewoners creëren wij 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 wij samen met de naasten en mensen uit het sociale netwerk van de bewoners bieden, is de rode draad dat de bewoner in het middelpunt staat. Wij kijken naar de hele persoon, hoe iemand is en was. Daarop stemmen we ons aanbod af. Dit wordt gedaan in overleg met de bewoner en/of diens vertegenwoordiger. 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. De eindverantwoording van de zorg ligt uiteraard bij de Bestuurder en haar professionals.

3.4 Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie

Cliëntenraad:

Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud heeft in 2020 haar bewonerscommissie omgevormd tot een cliëntenraad. De medezeggenschapsregeling en het huishoudelijk reglement zijn opgesteld en de statuten van de stichting zijn aangepast om deze verandering te accommoderen. Sinds 16 september 2020 is de cliëntenraad officieel en opereert volgens haar vastgestelde huishoudelijk reglement. Er bestaat een goede samenwerking tussen de cliëntenraad en de bestuurder.

De cliëntenraad houdt meerdere keren per jaar overleg en nodigt de bestuurder uit om deel te nemen aan deze vergaderingen. Jaarlijks heeft de cliëntenraad een overlegmoment met de raad van toezicht. Binnen de cliëntenraad is zowel instemmings- als adviesrecht vastgelegd volgens de medezeggenschapsregeling, waarmee wordt voldaan aan de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden (WMCZ) die op 1 juli 2020 in werking is getreden. Twee keer per jaar organiseert de cliëntenraad samen met de bestuurder een familieavond waar ervaringen worden gedeeld, bewoners beloften worden besproken en ideeën worden uitgewisseld.

Good Governance Code:

De vastgestelde Good Governance Code bevat aangepaste eisen voor kleinschalige woonvoorzieningen. Hoewel kleine zorgorganisaties belangrijke impulsen kunnen geven aan zorginnovatie, kunnen ze ook kwetsbaar zijn vanwege een mogelijk gebrek aan voldoende personeel, management of toezicht. In onze organisaties staat echter voorop dat de kwaliteit van zorg moet voldoen aan moderne kwaliteits- en veiligheidseisen en dat de waarborgen daarvoor goed geregeld moeten zijn.

Kleine organisaties dienen alleen te voldoen aan principe 1 van de code, en indien relevant aan principe 2. De Stichting Kleinschalig Wonen heeft een Raad van Toezicht, waardoor het toezicht goed is georganiseerd. Principe 1 betreft goede zorg, een principe waar we op alle gebieden aan voldoen. In 2020 zijn onze statuten aangepast zodat deze in lijn zijn met de Good Governance Code.

Principe 2 betreft waarden en normen en vereist extra aandacht voor leren, transparantie en samenwerking op verschillende niveaus. Het instellen van de cliëntenraad en de samenwerking met derden, alsook ons lidmaatschap van de coöperatie Kwaliteit@, dragen bij aan ons voortdurend leerproces en het evalueren van ons eigen handelen.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) heeft als hoofdtak toezicht te houden op het bestuur van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud, en richt zich op de lange termijnstrategie en het waarborgen van het maatschappelijk belang van de organisatie. De werkzaamheden van de Raad van Toezicht omvatten de volgende taken:

Toezicht houden: Het belangrijkste aspect van de RvT is toezicht houden op het handelen van het bestuur. Dit houdt in dat de raad regelmatig de gang van zaken binnen de organisatie evalueert, strategische beslissingen goedkeurt en de prestaties van het bestuur beoordeelt.

Goedkeuren van strategische plannen: De RvT keurt de langetermijnstrategieën en plannen van de organisatie goed. Dit omvat het beoordelen en goedkeuren van financiële, operationele en beleidsmatige doelstellingen en plannen die zijn opgesteld door het bestuur.

Risicobeheer: Het beoordelen en bewaken van risico's waarmee de organisatie wordt geconfronteerd, en ervoor zorgen dat er effectieve maatregelen zijn om deze risico's te beheersen.

Toezicht op financiën en compliance: De RvT houdt toezicht op de financiën van de organisatie, zorgt mede voor een gezonde financiële positie en ziet toe op de naleving van wet- en regelgeving.

Evaluatie van bestuurders: Het periodiek evalueren van de prestaties van het bestuur, waaronder de directeur/bestuurder, en indien nodig passende maatregelen nemen met betrekking tot benoeming, beloning en eventuele beëindiging van dienstverband.

Advies en ondersteuning: De RvT kan het bestuur adviseren en ondersteunen bij belangrijke beslissingen, en fungeren als klankbord voor strategische kwesties.

De Raad van Toezicht opereert op afstand van de dagelijkse gang van zaken en heeft als taak het bestuur te adviseren en te controleren om ervoor te zorgen dat de organisatie haar doelen bereikt op een ethische en verantwoorde wijze.

4. Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@

4.1 Kwaliteit@

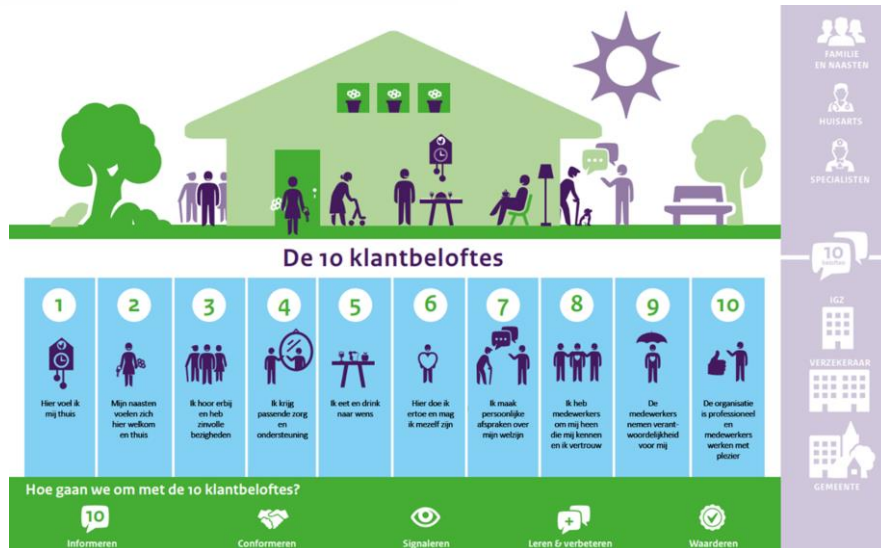
Kwaliteit@ is een krachtige methode voor zorgorganisaties die hun kwaliteit op een pragmatische wijze zichtbaar en aantoonbaar willen maken, waarbij het welzijn van de bewoner en/of cliënt vooropstaat. Door heldere beloften vooraf is voor iedereen duidelijk wat men kan verwachten en wat er van hen verwacht wordt. De beloften zijn een rode draad bij alles wat er gebeurt in een organisatie, van facilitaire zaken tot zorgmedewerker tot bestuurder. Ze vormen het fundament onder de organisatie.

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg en ondersteuning vanuit de 10 beloften berust op vijf bouwstenen: informeren, conformeren, signaleren, leren & verbeteren en waarderen.

Deze kwaliteitsaanpak draagt voor Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud bij aan:

- Kwaliteit van bestaan staat centraal en men weet wat ze mogen verwachten
- Toepassen en borgen van het generieke kompas 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

Meer informatie over Kwaliteit@ en de 10 beloften treft u aan op www.welzijnde zorg.nl



4.2 Kwaliteit van bestaan

Kwaliteit@ geeft invulling aan kwaliteit van bestaan door de focus op het menszijn, welzijn en gezond zijn van de individuele bewoner en/of cliënt. Menszijn gaat over oprechte aandacht en het voeren van het goede gesprek. Er wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van bewoners en/of cliënten. Gezond zijn gaat verder dan gezondheid en kijkt voorbij de klachten en beperkingen die men ervaart ten gevolge van ziekte en/of ouderdom. Door het welzijn als vertrekpunt te nemen is er oog voor alle dimensies die het leven raken, dus niet alleen de zorg. In dit samenspel wordt er samen gewerkt aan kwaliteit van bestaan.



Met Kwaliteit@ werken wij als organisatie systematisch aan het leren en ontwikkelen en daarmee het blijvend verbeteren van kwaliteit met als focus kwaliteit van bestaan van de individuele bewoner en/of cliënt. Dit doen wij middels de plan do check act methode.

4.3 De 10 beloften aan onze bewoners

Onze beloften aan onze bewoners:

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

4.4 De 10 beloften aan onze medewerkers

Onze beloften aan onze medewerkers:

1. Hier voel ik mij thuis
2. Ik ervaar een balans tussen werk en thuis
3. Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol
4. Ik krijg passende ondersteuning en feedback
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen
8. Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en iedereen werkt met plezier samen

5. De beloften in de praktijk

5.1 Hier voel ik mij thuis

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

Randvoorwaarden

Een mooi en veilig pand dat een prettige leefomgeving biedt en een goede buitenruimte. Passende inrichting met warme stijlen zodat een ieder zich thuis kan voelen. Bewoners richten zelf hun kamers in zodat zij zich zoveel mogelijk thuis voelen. Goede schoonmaakmaterialen en voldoende beschikbare uren voor het team. Een persoons alarmering en goed werkende brandmeldinstallatie.

Resultaten 2024

- Goedkeuring brandweer na jaarlijkse inspectie
- Legionellacontrole heeft plaats gevonden; geen bijzonderheden
- BHV training voor alle medewerkers
- Jaarlijks onderhoud van installaties
- Nieuwe Ketel voor het water aangeschaft
- Nieuwe boiler in de keuken aangeschaft
- Aanschaf extra tuin set
- Familieparticipatie in onderhoud en schoonmaak in en rond huis

Verbeterpunten 2025

- Zonwering aanschaffen in voor kamer 7 en 8
- Aanschaf nieuwe lampen in de huiskamers
- Ontruimingstijd verkorten door aanpassing deuren met dorpels en brand drangers

5.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

- Mijn naasten worden gastvrij ontvangen
- Mijn naasten worden gezien en gehoord
- Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht
- Mijn naasten krijgen ruimte om mee te participeren in de zorg voor mij

Randvoorwaarden

Naasten van de bewoners kunnen ten alle tijden langs komen zonder een afspraak te hoeven maken. Zij ontvangen de code van het hek naar de tuin en kunnen dan altijd zelf de locatie binnen. Privé ruimten voor naasten bieden we op de kamers van de bewoners en in het tuinhuis. Medewerkers geven naasten de ruimte om te participeren in het huis, zorg en leven van de bewoners.

Resultaten 2024

- Samen met familie bespreken we in een denktank de voortgang in het participeren van naasten in de zorg. De denktank is in 2024 2 keer bijeen gekomen.
- In de zorgleefplannen hebben we in 2024 een vierde kolom toegevoegd waarin de zaken die vrijwilligers, familie en andere naasten van de bewoners doen staan opgeschreven. Op die manier weten we allemaal wie wat doet en stimuleert het familie om te participeren in de begeleiding en zorg voor de bewoners.
- In het locatieoverleg is regelmatig gesproken over het overlaten van taken aan naasten van bewoners. Het is lastig voor zorgmedewerkers om zaken uit handen te geven. Maar door het bespreekbaar te maken is er aandacht voor.
- Steeds meer naasten helpen met kleine of grote taken. De betrokkenheid is daardoor groot.
- De eerste contactpersoon zorgt aan de hand van een door de medewerkers aangeboden lijst dat er voldoende artikelen voor de persoonlijke verzorging aanwezig zijn.
- Zelden heeft het zorgteam contactpersonen hieraan hoeven te herinneren. Dat scheelt veel tijd voor het zorgteam.
- Cliëntenraad heeft samen met de bestuurder twee familieavonden georganiseerd
- De naasten zijn uitgenodigd voor een paaslunch, een BBQ en oud & nieuw viering

Verbeterpunten 2025

- De vierde kolom in het zorgleefplan met de participatie van naasten en vrijwilligers wordt in ieder familiegesprek besproken en aangevuld daar waar mogelijk.
- Tijdens het Locatieoverleg bespreken we met het zorgteam voorbeelden waarin we meer ruimte kunnen geven aan naastenparticipatie.
- Wij gaan de naasten van familie aanbieden om gebruik te maken van verschillende ruimtes in huis en in de tuin. Zo bieden we hen meer rust en privacy en is het ook voor de overige bewoners rustiger.

5.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

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

Randvoorwaarden

We weten van alle bewoners hun levensverhaal en weten wat hun voorkeuren zijn op het gebied van daginvulling. Er zijn voldoende materialen in huis waarmee we activiteiten kunnen aanbieden. Er zijn voldoende vrijwilligers en medewerkers om de bewoners zinvolle daginvulling aan te bieden. We weten hoe de bewoners aangesproken willen worden en betrekken de bewoners bij de dagelijkse gesprekken.

Resultaten 2024

- We hebben een jonge vrijwilligster mogen verwelkomen. Zij kookt met en voor de bewoners.
- We hebben alle vrijwilligers kunnen behouden. Zij bieden diverse o.a. op het gebied van zinvolle bezigheden, samen fietsen, samen zingen, piano spel, muzikaal optredens, zang en accordeon, uiterlijke verzorging en wandelen met de bewoners
- Bewoners zijn veel betrokken bij de huishoudelijke activiteiten, zoals was vouwen, eten voorbereiden en koken, tafels dekken.

Verbeterpunten 2025

- We willen graag een dans activiteit organiseren, hiervoor gaan we op zoek naar iemand die dit wil en kan begeleiden.
- We gaan iedere vrijdagmiddag een vrijdagmiddag borrel organiseren.
- We spreken elkaar erop aan als we de bewoners niet betrekken bij onze gesprekken in huis.
- Wij gaan vragen onze vrijwilligers om meer individuele activiteiten met de bewoners te ondernemen.
- Aanschaf materialen die passen bij mensen met dementie in een vergevorderd stadium.

5.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning

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

Randvoorwaarden

Om aan de zorgvraag van onze bewoners goed te kunnen voldoen hebben we voldoende zorgmedewerkers in huis. De diversiteit van de opleidingen van onze medewerkers met wisselende opleidingsniveaus is op orde. We hebben de juiste materialen in huis om goede zorg en ondersteuning te kunnen bieden. Alle bewoners hebben een zorgleefplan waar oa. alle afspraken omtrent passende zorg en ondersteuning in beschreven staan.

Resultaten 2024

- De tilhulpmiddelen voor de bewoners zijn in 2024 via een andere leverancier geregeld die een betere service leveren.
- De samenwerking met Geriant, de huisartsen, apotheek, collega instellingen zijn heel goed verlopen.
- We zijn een nieuw samenwerkingsverband met een mondhygiëniste en tandarts aangegaan, wat goed loopt.
- We zijn gaan starten met Therapeutic Touch. Twee medewerkers zijn geschoold.

Verbeterpunten 2025

- Inzet Therapeutic Touch meer borgen.
- De behandelwensen/beleidsafspraken in ieder familiegesprek evalueren en eventueel aanpassen.
- Indien nodig betrekken we andere professionals bij de zorg.
- We gaan een eigen ergocoach opleiden om ons goede adviezen te gaan geven.
- In 2025 gaan we werken met de slimme bril, daarmee kunnen we bij problemen de verpleegkundige achterwacht, arts of andere disciplines op afstand informeren met beeld materiaal.

5.5 Ik eet en drink naar wens

- Mijn eten is smakelijk en verzorgd
- We eten gezamenlijk als wij willen, maar kunnen ook op onze kamer eten
- Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid

Randvoorwaarden

Tweemaal per week levering boodschappen en kleine boodschappen worden tussendoor gehaald. Er is voldoende budget voor voeding en persoonlijke wensen van de bewoners op het gebied van eten en drinken zijn bekend en er wordt rekening mee gehouden. De specifieke wensen staan in de zorgleefplannen beschreven. Er zijn goed werkende koelkasten en voldoende keukenmateriaal voor de juiste bereiding van voedsel.

Resultaten 2024

- Er zijn twee kookvrijwilligers gekomen.
- De menu informatiemappen zijn aangevuld.
- Er is minder gewerkt met kant en klare sauzen, en veel meer met eigen kruidenmixen.
- Vers fruit wordt bij plaatselijke telers gekocht.
- De menu's zijn samen met de bewoners uitgekozen.
- Bij kauw en slikproblemen zijn diverse oplossingen ingezet.

Verbeterpunten 2025

- We gaan de keukenmaterialen in kaart brengen en daar waar nodig vernieuwen.
- Het aanrechtblad en kookplaat worden vernieuwd.

5.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

- Mijn welzijn staat voorop
- Mijn wensen staan centraal
- Mijn afspraken worden nagekomen
- Ik word geaccepteerd en gerespecteerd door de medewerkers, vrijwilligers en bezoeken

Randvoorwaarden

Er is een actueel zorgleefplan waar de wensen en afspraken in staan.

De behandelwensen zijn bekend.

Resultaten 2024

- In 2024 hebben we ondanks wat onrustige periodes de individuele afspraken kunnen nakomen.
- We hebben kennis gemaakt met de vertrouwenspersoon wet zorg en dwang.
- We hebben een aantal bewoners met regelmaat besproken met de ouderenspecialist en consulent van Geriant.

Verbeterpunten 2025

- We gaan de bewoners verdelen over meer persoonlijk begeleiders, zodat er genoeg tijd is om de zorgleefplannen goed bij te houden en te evalueren daar waar nodig.
- We bespreken regelmatig met het team over het betrekken van de bewoners bij de dagelijkse gesprekken zodat zij zich gezien en gehoord voelen.

5.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

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

Randvoorwaarden

De persoonlijke wensen en voorkeuren zijn bekend en staan beschreven in het zorgleefplan van iedere bewoner. In het zorgleefplan staan de zorgafspraken voor de bewoner. Ieder half jaar en indien nodig eerder wordt het zorgleefplan aangepast. Tweemaal per jaar wordt het zorgleefplan besproken met de bewoner en/of diens naasten.

Resultaten 2024

- De doelrapportages waarmee wij werken werden in 2024 sneller geëvalueerd en aangepast. En indien voortgezet omgezet als zorgafpraak in het zorgleefplan. Hierdoor is de rapportage verbeterd.
- Er zijn veel doelen op welzijn gemaakt en veel van deze individuele doelen zijn behaald. Er is hier veel aandacht voor geweest.

Verbeterpunten 2025

- De medewerkers lezen regelmatig de levensverhalen en de zorgleefplannen van de bewoners. Zodat zij goed op de hoogte zijn van het levensverhaal en de zorgafspraken van de bewoners.
- Als bewoners lang binnen de Stichting Wonen dan is het goed om de levensverhalen ook te actualiseren. Hier gaan we in 2025 aandacht aan geven.

5.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw

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

Randvoorwaarden

Er wordt met vaste medewerkers en vrijwilligers gewerkt. We werken volgens een vaste dag structuur die herkenbaar is. De bewoners hebben allemaal een eigen persoonlijk begeleider.

Resultaten 2024

- Het team is redelijk stabiel gebleven en we hebben alleen met vaste medewerkers kunnen werken. Dat gaf rust en mogelijkheden tot ontwikkeling.
- Voor een aantal bewoners hebben we per dag een vast aanspreekpunt afgesproken, dat gaf positieve resultaten voor de betreffende bewoners.

Verbeterpunten 2025

- Wij vinden het belangrijk dat jonge mensen goed opgeleid worden en geven veel ruimte voor stagiaires en studenten. In 2025 zullen we de werktijden van de studenten en stagiaires goed verspreiden over het rooster, zodat alle stagiaires en studenten genoeg aandacht en begeleiding kunnen krijgen en het voor de bewoners niet te druk wordt in huis.
- We gaan de slimme bril inzetten bij de begeleiding en beoordeling van studenten.

5.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

- Ik en mij 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

Randvoorwaarden

Het zorgteam weet wie van de naasten eerste contactpersoon is van de bewoner. Veranderingen in gedrag, welzijn of lichamelijk ongemak wordt gezien en gerapporteerd. Ervaren en gekwalificeerd personeel is hiervoor aanwezig. De taakverdeling binnen het zorgteam is duidelijk.

Resultaten 2024:

- Tijdens de familiegesprekken worden de behandelwensen doorgesproken en als het minder goed gaat met een bewoner is afgesproken met de eerste contactpersoon wanneer hij of zij geïnformeerd wil worden.
- Een hoge tevredenheid bij de eerste contactpersonen.

Verbeterpunten 2025

- In 2025 gaan alle teamleden een workshop feed back training volgen zodat teamleden elkaar goed feed back kunnen geven en de kwaliteit van zorg nog meer kunnen verbeteren.

5.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

- Ik ervaar dat de organisatie transparant en aanspreekbaar is
- Ik ervaar werkplezier bij de medewerkers
- Ik ervaar dat medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied
- Vrijwilligers werken met plezier

Randvoorwaarden

Er wordt met vaste medewerkers en vrijwilligers gewerkt.

We hebben een platte organisatiestructuur waarbinnen alle medewerkers als gelijken worden gezien. Er wordt gebruikt gemaakt van persoonlijke kwaliteiten en we accepteren verschillen in kwaliteiten en persoonlijkheden.

Resultaten 2024

- We hebben een nieuwe vertrouwenspersoon gevonden, die op een laagdrempelige manier bereikbaar is voor medewerkers.
- We hebben een digitale complimenten hoek gemaakt waar leidinggevende en medewerkers elkaar complimenten kunnen geven.
- We hebben geïnventariseerd hoe we het werk nog leuker kunnen maken, daar zijn leuke verbeter punten uitgekomen.
- We zijn gestart met een vrijmibo een paar keer in de maand, om elkaar ook op een andere manier te leren kennen.
- Drie medewerkers hebben een werk/leertraject gevolgd voor verzorgende IG.
- Een medewerker is gestart met een werk/leertraject voor verpleegkundige.
- Drie stagiaires hebben hun stage bij ons kunnen lopen.
- Er is een vrijwilligersavond georganiseerd.
- Het vrijwilligersbeleid is herzien en herschreven.
- T/m het derde kwartaal hebben we met FTE 14 gewerkt.
- T/m het derde kwartaal was de gemiddelde deeltijdfactor 70 %.
- T/m het derde kwartaal was de gemiddelde leeftijd van de medewerkers 40,6 jaar.
- T/m het derde kwartaal stroomden er 5 medewerkers in en 6 medewerkers uit.
- Gemiddeld waren er 20 medewerkers in dienst.
- Gemiddeld waren er 30 vrijwilligers.

Verbeterpunten 2025

- Werven van een extra kook vrijwilliger.
- Aantrekken van jongere vrijwilligers.
- We gaan proberen te werken met gesproken rapportage.

6. Waarderingen

6.1 Bewoners en hun naasten

In 2024 hebben wij een klanttevredenheidsmeting gedaan onder de 10 eerste contactpersonen van onze bewoners op basis van de 10 beloften. Buiten deze meting bespreken we ieder half jaar de tevredenheid over de geboden zorg in de familiegesprekken.

De respons was 70 %. De belangrijkste uitkomsten zijn:

- De score op onze bewoners beloften was gemiddeld: 8,5 .
- Familie voelt zich welkom en zijn tevreden over de zorg voor hun naaste .
- De eigen regie die bewoners hebben wordt als heel positief ervaren.

Daarnaast hebben 3 naasten van bewoners in 2024 hun waardering op Zorgkaart Nederland achtergelaten.

De gemiddelde totaalscore was:9,5.

Toelichtingen waren:

- Ik vertegenwoordig de landelijke raad van ouderen voor de provincie Noord-Holland en raad een ieder deze vorm van kleinschalig wonen voor dementerende ouderen aan. Hier mogen ze gewoon mens zijn. Ik ben voor een bewoner mentor en bewindvoerder en mantelzorger.
- Wij zijn zeer tevreden over de menselijke en prettige benadering van onze moeder met dementie.
- De Pastorie is een warme woonomgeving waar de bewoners gezien en gehoord worden en er wordt zoveel mogelijk geprobeerd iedereen op zijn/haar eigen manier te laten wonen. De medewerkers zijn gedreven, gemotiveerd om van iedere dag een fijne dag te maken.

Verbeterpunten voor 2025: We gaan de naasten vragen om in 2025 allemaal de tevredenheidsmetingen in te vullen zodat we een compleet beeld krijgen.

6.2 Medewerkers

In 2024 hebben wij een medewerkerstevredenheidsmeting uitgevoerd op basis van de 10 medewerkersbeloften.

De respons was 81 %. De belangrijkste uitkomsten zijn:

- De score op onze medewerkersbeloften was gemiddeld: 8,3.
- Er wordt rekening gehouden met talent en competenties.
- Er wordt regelmatig via een app ene oproep gedaan voor de ruil van diensten door collega's. Dat kan soms privé belastend zijn.
- Leidinggevende geeft altijd opbouwende kritiek en goede tips.
- Fijn team.
- Soms is het druk tijdens de maaltijden dan is het voor medewerkers wat onrustig om te eten.

Reflectie hierop: Het knelpunt van drukte tijdens de maaltijd is besproken in het team. Dit knelpunt is inmiddels door een andere samenstelling van tafelindeling opgelost.

Verbeterpunten voor 2025:

- We gaan met het team bespreken hoe we de oproepen in de diensten app kunnen aanpassen zodat het minder belastend is in de privé situatie van de medewerkers.

7 Reflectie op de bouwstenen

7.1 Bouwsteen 1. Het kennen van de bewoners

Door het werken met de 10 beloften hebben wij een heel mooi instrument in handen om de bewoners goed te leren kennen. Door met de bewoner en hun sociale netwerk het gesprek aan te gaan en vast te stellen wat zij belangrijk vinden bij de invulling van de beloften ontstaat er een mooi beeld van de bewoner en diens wensen en behoeften. Deze beloften vormen de rode draad en worden steeds weer opnieuw besproken en geëvalueerd. Zo blijven we beeld houden bij wat de bewoner echt belangrijk en fijn vindt.

7.2 Bouwsteen 2. Het bouwen van netwerken

Wij bouwen aan netwerken rondom de bewoner, maar maken ook als organisatie deel uit van een netwerk door lokale samenwerking met organisaties. Daarnaast maken wij deel uit van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg.

Netwerken rondom bewoners

We betrekken actief het sociale netwerk van bewoners bij onze organisatie. Niet voor niets is onze tweede belofte 'Ook naasten voelen zich welkom en thuis'. De afstemming met het van de bewoners wordt verzorgd door de inzet van een persoonlijk begeleider. Dit is een verzorgende of verpleegkundige die de afstemming met de naasten van de bewoners verzorgd. Daarnaast werken wij met vrijwilligers die wij koppelen aan bewoners waarmee een goede klik is.

Professioneel netwerk

Onze professionals zoeken de samenwerking binnen en buiten de organisatie om te komen tot de best mogelijke invulling van de 10 beloften.

Wij werken hiervoor o.a. samen met de volgende organisaties:

- Huisartsenpraktijk Om de Noord in Hoogkarspel
- Apotheek Om de Noord in Hoogkarspel
- Ergotherapie van De Omring
- Fysiotherapie de De Omring
- Mondzorg Sanderse
- Vrijwilligers. Hoorn
- Geriant Hoorn
- Pedicure , Kapper en Schoonheidsspecialiste



Met deze organisaties en beroepskrachten is regelmatig contact om de samenwerking rondom de bewoners af te stemmen en/of te evalueren.

De samenwerking met bovenstaande organisaties is in het afgelopen jaar prettig verlopen. De samenwerking met Mondzorg Sanderse was in 2024 een nieuwe samenwerking die ook heel goed is verlopen. We kunnen hierdoor nu ook goede mondzorg bij ons op locatie bieden.

Gesignaleerde verbeterpunten voor het komende jaar zijn:

- Er komt in 2025 een wisseling van mondhygiëniste. We gaan proberen om de samenwerking met de nieuwe mondhygiëniste net zo goed te laten verlopen als voorheen.
- We gaan de communicatie met de Apotheek proberen te verbeteren door nog duidelijker onze vragen te stellen en samen oplossingen te zoeken bij knelpunten.

Organisatie netwerk

Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud is lid van de branchevereniging SPOT en is lid van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg. Wij participeren in inspiratiegroepen en als lid/ambassadeur brengen en halen we kennis en ervaring binnen dit lerend netwerk.

7.3 Bouwsteen 3. Het werk organiseren

De samenstelling van ons team is gebaseerd op de wensen en behoeften van de huidige bewonersgroep. Daarbij bewaken wij dat het team voldoet aan de eisen van signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

Deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag

- Signaleren: ons team heeft de juiste kennis en expertise om kwetsbare situaties bij bewoners te herkennen en hierna te handelen. In het rooster zorgen wij ervoor dat er altijd een passende samenstelling van het team aanwezig is om alle voorkomende situaties adequaat te kunnen oppakken.
- Beschikbaarheid: wij hebben korte lijnen met de huisarts en de specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast is er altijd een verpleegkundige telefonisch beschikbaar voor het team.
- Samenwerking: de samenwerking met andere betrokken professionals waaronder de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde en fysiotherapeut verloopt erg prettig. We hebben regelmatig overleg in wisselende samenstelling met betrekking tot een bewoner.
- Tweemaal per jaar bespreken we alle lopende medische en begeleidings vragen in een overleg met de huisarts en de apotheek. Als er tussentijds afstemming nodig is dan is er direct overleg met de huisarts.
- Twee a driemaal per jaar bespreken we de bij Geriant betrokken bewoners met de specialist ouderenzorg.
- Minimaal 1 maal per jaar spreken we vraagstukken rond de Wet zorg en Dwang door met onze Wet zorg en Dwang functionaris.

- Wij vinden het heel belangrijk dat jonge medewerkers de kans krijgen om het vak goed te leren. Wij investeren daarom veel in stagiaires en studenten met een leer-werk overeenkomst.

Het professionele team bestaat uit:

- Bestuurder (deels meewerkend).
- Medebestuurder/kwaliteitsmedewerkster (deels meewerkend).
- Verpleegkundige.
- Verzorgende.
- Zorgondersteuners (helpende, helpende+ en ervaringsdeskundigen).
-

Deskundigheidsbevordering

- Ieder jaar volgen alle medewerkers een BHV training.
- De verpleegkundige en voorbehouden handelingen worden regelmatig geschoold
- Binnen e-learning bieden we diverse modules aan. Per jaar kijken we welke modules gedaan worden.
- We leiden helpende, verzorgende en verpleegkundige op.
- Diverse individuele scholingen worden aangeboden en gevolgd.

Zeggenschap

Medewerkers

Wij willen dat onze medewerkers zich gehoord en gezien voelen. We luisteren actief en stimuleren hen om met nieuwe ideeën te komen. Feedback geven en ontvangen vinden wij belangrijk. We betrekken onze medewerkers bij de ontwikkeling en groei van onze organisatie en betrekken hen bij besluitvormingsprocessen. Hiervoor maken we ook gebruik van de 10 medewerkersbeloften.

De zeggenschap van onze medewerkers is vormgegeven middels directe communicatie. Medewerkers hebben er niet voor gekozen om in een adviesraad plaats te nemen omdat de lijnen zo kort zijn binnen de organisatie dat zij dit niet nodig vinden. Medewerkers kunnen in het Locatieoverleg, binnen ons cliënten administratiesysteem en intranet hun vragen en ideeën kenbaar maken. Zij kunnen aangeven wat hun werk leuker maakt en die ideeën verzamelen we en proberen we samen vorm te geven. De medewerkers kunnen direct bij de bestuurder en haar vervanger terecht. En medewerkers kunnen hun bewonersgerichte ideeën bespreken met de persoonlijk begeleider en met elkaar.

Ideeën van medewerkers die in het afgelopen jaar besproken zijn:

- Er is een high tea georganiseerd voor de bewoners.
- Er is een kampeer dag georganiseerd waar bewoners en medewerkers van genoten.
- 1 keer in de drie maanden kunnen medewerkers zich buiten het werk ontmoeten tijdens een vrijdagmiddag borrel.
- Diverse individuele zorgafspraken zijn besproken en aangepast met en door de persoonlijk begeleider.

Gesignaleerde verbeterpunten voor het komende jaar zijn:

- De lijst “hoe maken we het werk leuker” actualiseren.

Wij werken met de plan-do-check-act cyclus zodat medewerkers vanuit hun eigen professie de ruimte krijgen om verantwoordelijkheid te nemen wetende dat ze het vertrouwen hiervoor genieten.

Bewoners

Wij werken met een cliëntenraad, die bestaat uit vier familieleden van bewoners. Viermaal per jaar is er een overleg met de cliëntenraad waarin wij onderwerpen bespreken die betrekking hebben op de kwaliteit van bestaan van onze bewoners. De cliëntenraad kan ook zelf onderwerpen agenderen.

Onderwerpen die in het afgelopen jaar besproken zijn:

- Jaarverslag 2023
- Jaarplan 2024
- Jaarrapport 2023
- Voortgang denktank, naasten participatie
- Personele bezetting
- Familieavonden
- Scholing medewerkers
- Inrichting huis
- Werving vrijwilligers

Gesignaleerde verbeterpunten voor het komende jaar zijn:

- Bespreken continuïteit cliëntenraad bij wisselende samenstelling.

7.4 Bouwsteen 4. Leren en ontwikkelen

Binnen het kwaliteitsmanagementsysteem Kwaliteit@ heeft het leren en ontwikkelen een belangrijke plek welke geborgd is in de bouwstenen informeren, conformeren, signaleren, waarderen en leren. Bij de start met het werken met Kwaliteit@ hebben wij ons laten toetsen met de Basis op Orde audit. Deze bestaat uit een zelfevaluatie en een externe audit. Een jaar na het behalen van de certificering Basis op Orde vindt er een waarderende visitatie plaats door een collega organisatie uit het lerend netwerk van Kwaliteit@Woonzorg. Het jaar daarop komt een externe auditor beoordelen waar we staan als organisatie, of we onze verbeterpunten hebben opgepakt en of we de beloften goed vertaald hebben naar de dagelijkse operatie. Dit is de toetsing Cirkel van Kwaliteit@. Daarna wisselen de waarderende visitatie en de Cirkel van Kwaliteit@ zich jaarlijks af.

Daarnaast werken we ook met interne audit gesprekken met leden van de raad van toezicht om gedurende het jaar onszelf op een aantal onderwerpen vanuit de Basis op Orde en de Cirkel van Kwaliteit@ te toetsen. De verbeterpunten die hieruit naar voren komen bespreken en bewaken we in het teamoverleg. Daarnaast leren we vanuit de MIC en/of MIM meldingen door ze ook in het teamoverleg te bespreken.

Ieder jaar analyseren we een MIC melding aan de hand van een visgraat analyse.



7.5 Bouwsteen 5. Inzicht in Kwaliteit

"Ons kwaliteitsbeeld biedt een duidelijke inkijk in onze werkwijze rondom kwaliteitszorg. Onze grootste uitdaging en drijfveer is om de persoonlijke wensen en mogelijkheden van bewoners centraal te stellen en daar onze zorg en begeleiding op af te stemmen."



