



Kwaliteitsverslag 2019

“Het is een prachtig huis met veel mogelijkheden, een gezellige sfeer en de bewoners voelen zich thuis.”

“Het is een warm bad. Alles wordt gedaan om de bewoners het leefplezier zo fijn en prettig mogelijk te maken.”

Quotes MTO 2019



1 Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van De Oude Pastorie. In dit document nemen wij u mee langs een aantal onderwerpen om aan te geven op welke wijze het team van medewerkers en de organisatie in 2019 bewust bezig zijn geweest met het verhogen en verbeteren van het welbevinden van haar bewoners en gasten.

In de maand mei vierde De Oude Pastorie samen met haar bewoners, hun naasten en het team haar vijfjarig jubileum met verschillende activiteiten. Zo is de nieuwe huisstijl en website gepresenteerd, is er een feestelijke middag geweest met de bewoners, een theatervoorstelling voor naasten van de bewoners en een middag op botters varen en aansluitend een BBQ voor het gehele team. Allemaal waardevolle momenten die samenkomen in het gevoel dat De Oude Pastorie wil overbrengen, zoals verwoord op het bankje dat cadeau is gekregen van de bewoners en hun naasten: *Wees Welkom*.





De Oude Pastorie kent twee belangrijke pijlers onder haar kwaliteitsbeleid, te weten Kwaliteit@ met haar 10 klantbeloften alsmede het Leefplezierplan. Beide pijlers vinden hun oorsprong en legitimatie in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Wij nemen u aan de hand van de 10 klantbeloften mee langs de gerealiseerde verbeterpunten en openstaande leerpunten voor De Oude Pastorie.

We hebben dit kwaliteitsverslag gebaseerd op de uitgangspunten zoals benoemd in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in de wetenschap dat De Oude Pastorie geen regulier verpleeghuis is. De Oude Pastorie is een kleinschalige woonomgeving die 26 bewoners (24/7) zorg en ondersteuning biedt op basis van het scheiden van wonen en zorg. Derhalve biedt De Oude Pastorie geen behandeling en is de huisarts verantwoordelijk voor de medische zorg. Daarnaast ontvangt De Oude Pastorie vier dagen per week gemiddeld acht gasten op het Ontmoetingscentrum.

De familiecommissie heeft meegelezen met het verslag en haar opmerkingen geplaatst tijdens een digitale meeting op 26 mei 2020. De leden van de VAR i.o. hebben het verslag ook beoordeeld en hun tips en aanvullingen gedeeld. De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van het verslag en hoofdstuk 9.6 aangeleverd.

De Oude Pastorie – Huizen

Bram en Linda de Haan

Juni 2020



2 Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
3	Pijlers onder het kwaliteitsbeleid	5
3.1	Kwaliteit@	5
3.2	Leefplezierplan	5
4	Uitkomsten verbeterpunten 2019.....	6
4.1	Vanuit het kwaliteitsplan 2018	6
4.2	Vanuit de praktijk	8
5	De 10 klantbeloften in de dagelijkse praktijk	10
6	Veiligheid.....	20
6.1	Medicatieveiligheid.....	20
6.2	Decubitus.....	20
6.3	VBM	20
6.4	Ziekenhuisopname.....	21
7	Klantwaardering	22
7.1	Kwaliteit@	22
7.2	Zorgkaart Nederland	23
8	Medewerkerstevredenheid	24
9	Leren en werken aan kwaliteit.....	25
9.1	Coöperatieve kwaliteit@ U.A.....	25
9.2	Branchevereniging SPOT.....	25
9.3	KenniZ.....	25
9.4	Leyden Academie.....	25
9.5	Regionaal netwerk.....	26
9.6	Raad van Toezicht	27



3 Pijlers onder het kwaliteitsbeleid

3.1 Kwaliteit@

Kwaliteit@ kent haar oorsprong binnen een werkkamer van Waardigheid en Trots. Hier heeft De Oude Pastorie gekeken hoe zij haar werkwijze kon vertalen naar een pragmatisch instrument. In de ontwikkeling van het concept is steeds de verbinding gezocht met het kwaliteitskader, om deze hiermee ook te kunnen borgen in de dagelijkse gang van zaken. De basis hiervan wordt gevormd door de 10 klantbeloften. Hierdoor is het voor bewoners al vanaf de eerste dag duidelijk wat ze mogen verwachten en weet het team waaraan ze iedere dag bijdragen.

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

Deze kwaliteitsaanpak draagt voor De Oude Pastorie bij aan:

- Welzijn van bewoners staat centraal en men weet wat ze mogen 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

Inmiddels maken de 10 klantbeloften samen met de vijf bouwstenen onlosmakelijk deel uit van alle werkprocessen en vormen zij de basis voor het dagelijks handelen in bijvoorbeeld teamoverleg, functioneringsgesprekken, leefplezierplan gesprekken, ophalen bewonerservaringen, etc. Ook dit kwaliteitsverslag is gebaseerd op de 10 klantbeloften.

Meer informatie over Kwaliteit@ en de 10 klantbeloften treft u aan op www.welzijninzorg.nl

3.2 Leefplezierplan

De Oude Pastorie is een van de 10 pilotorganisaties geweest die in samenwerking met de Leyden Academy invulling heeft gegeven aan het ambitieuze project “Leefplezierplan voor de zorg”. Inmiddels is de pilot succesvol afgesloten en vormt leefplezier een belangrijke pijler onder het kwaliteitsbeleid van De Oude Pastorie.



Meer informatie over het Leefplezierplan voor de zorg treft u aan op

<https://www.leydenacademy.nl/leefplezierplan/>

4 Uitkomsten verbeterpunten 2019

4.1 Vanuit het kwaliteitsplan 2018

	Verbeterpunten	Status 31 december 2019
	<p>Personeel:</p> <ul style="list-style-type: none">• De Leidraad Verantwoorde Personele samenstelling hanteren door 15 medewerkers uit te nodigen de vragenlijsten in te vullen en tijdens een lunchbijeenkomst de uitkomsten met elkaar te bespreken (2x per jaar)• Inzet extra huiskamerdienst per dag om meer persoonlijke aandacht te kunnen geven aan bewoners die hier behoefte aan hebben• Inzet extra avonddienst zodat de bewoners naar bed kunnen wanneer zij dat zelf wensen en ze de tijd en aandacht krijgen die ze verdienen	<ul style="list-style-type: none">• Er is een andere invulling gekozen voor de lunchbijeenkomsten, namelijk brainstormsessies met externe begeleiding van Studie Arena. Dit heeft geleid tot aanpassingen in de organisatiestructuur per 1/1/2020.• M.i.v. februari 2019 is gestart met deze extra inzet. Eerst 6 dagen per week van 10.00 – 15.00 uur, later het jaar is deze dienst uitgebreid naar 9.00 – 15.30 uur voor alle dagen.• Het was lastig om iemand te vinden voor een extra avonddienst van 18.00 – 21.00 uur. Dit is opgelost door een dienst te verlengen van 21.00 naar 22.00 uur in de avond. Dit uur wordt gebruikt om bewoners naar bed te begeleiden.• Miv september 2019 is op sommige dagen een extra VP ingezet van 17.00 – 20.00 uur en op sommige dagen een HKB van 15.00 – 20.00 uur. Nog niet structureel zes dagen per week kunnen realiseren.
	<p>Voeding:</p>	<ul style="list-style-type: none">• Er is een diëtiste geconsulteerd om op het gebied van slik- en



	Verbeterpunten	Status 31 december 2019
	<ul style="list-style-type: none">• Maken van passende extraatjes (hapjes, lunchtoevoegingen, gebakjes, etc.) voor bewoners met een dieet of kauw-/slikproblemen• Een betere balans tussen smakelijk en gezond bij de warme maaltijden	<p>kauwproblemen extra kennis te verwerven.</p> <ul style="list-style-type: none">• Sauzen en soepen worden met andere producten (aardappelzetmeel) gebonden.
	<p>Wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Meubelstukken vervangen in huiskamers en twee extra beleefplekken creëren in het huis (beleefplekken deels te financieren vanuit de extra kwaliteitsgelden)	<ul style="list-style-type: none">• In april zijn meubelstukken vervangen in huiskamers en is er alvast een extra beleefplek gecreëerd in het huis.
	<p>Leren en verbeteren:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interne audits op het leefplezierplan laten uitvoeren door alle Zorg Begeleiders zodat deze altijd up-to-date zijn waardoor de informatieoverdracht nog zorgvuldiger kan plaatsvinden• Structureel agenderen van de indicatoren basisveiligheid op het DV- en teamoverleg• Inzet van Vrijheidsbeperkende Maatregelen nog kritischer volgen door externe specialisten hierbij actief te betrekken	<ul style="list-style-type: none">• Intern auditplan 2019 geactualiseerd en interne auditor heeft de geplande audits uitgevoerd. Vastgelegd op formulier met paraaf na audit.• M.i.v. september zijn de Zorg Begeleiders gestart met het uitvoeren van audits, op 1 oktober is er een overleg waarin de resultaten worden besproken.• Team Zorg Begeleiders heeft inzet VBM bij 'eigen' bewoners kritisch bekeken, wat geleid heeft tot het verminderen van inzet domotica en bedekken.
	<p>Hulpbronnen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Onderzoeken of het declaratieproces in eigen beheer kan plaatsvinden, dit loopt nu nog via Care2Declare	<ul style="list-style-type: none">• In het directieoverleg van 5 september besloten om het declaratieproces toch via Care2Declare te laten verlopen. Na opstartperikelen bij overname van ons account door een nieuwe



	Verbeterpunten	Status 31 december 2019
		medewerker van TTS verloopt de samenwerking nu geheel naar wens.
	<p>Informatie:</p> <ul style="list-style-type: none">• De huidige opzet van de strategische doelstellingen herzien en het komen tot stuurinformatie die nog beter aansluit bij het kwaliteitskader	<ul style="list-style-type: none">• De strategische doelstellingen zijn herzien en hebben tot meer stuurinformatie geleid aansluitend op het kwaliteitskader.
	<p>Lerend Netwerk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lidmaatschap Kenniz als extra lerend netwerk (www.Kenniz.nl)• Vier keer per jaar medewerkers uitwisselen binnen het lerend netwerk om kennis en ervaring op te doen over hoe het in andere organisaties werkt• Lid Coöperatieve kwaliteit@ (www.welzijnde zorg.nl)	<ul style="list-style-type: none">• Actief geparticipeerd in een aantal bijeenkomsten van Kenniz• Met Lerend Netwerk driemaal bijeen geweest in 2019 (zie notulen) en veelvuldig contact tussendoor• SPOT bijeenkomsten gevolgd• Bijeenkomst Kwaliteit@ als lerend netwerk bijgewoond

4.2 Vanuit de praktijk

In Auxiliar zijn de klantbeloften opgenomen als basis voor de rapportage. Medewerkers kiezen eerst de desbetreffende klantbelofte, alvorens ze kunnen rapporteren. Dit verhoogt de bewustwording van het team bij de 10 klantbeloften en stimuleert het werken met de 10 klantbeloften.

Bij het eerste huisbezoek voorafgaand aan het komen wonen in De Oude Pastorie gaat de Zorg Begeleider nu mee op bezoek. Zo leert de Zorg Begeleider de toekomstige bewoner alvast in de thuissituatie kennen en kan voor een warm ontvangst zorgen op de dag van inhuizing.

De wekelijkse structuur voor de dagbesteding van bewoners is herzien om te komen tot een betere verdeling van activiteiten over de week heen. Elke dag heeft een eigen



aandachtsgebied gekregen, bijvoorbeeld creatief, bewegen, cognitief of zintuigenactivering. De activiteiten van die dag krijgen vorm rondom dat specifieke aandachtsgebied.

Er is gestart met een flexpool om openstaande diensten door ziekte of vakantie te kunnen oplossen, zodat dit niet altijd een beslag legt op de tijd van het vaste team. Wel is de afspraak dat de medewerkers van de flexpool ook een aantal vaste uren per week werken om goed thuis te zijn en blijven in de werkwijze van De Oude Pastorie.

De Oude Pastorie heeft zich aangesloten bij Utrechtzorg.net en in het verlengde daarvan bij RAAT. Dit om goed aangesloten te zijn op de ontwikkelingen voor het team op het gebied van werken en leren. Daarnaast richt RAAT zich specifiek op het vraagstuk van de arbeidsmarktproblematiek <https://utrechtzorg.net/regionale-actieplannen-tekorten/raat-gooi-en-vechtstreek>.

5 De 10 klantbeloften in de dagelijkse praktijk

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 verschillende stijlen zodat een ieder zich thuis kan voelen
Bewoners richten hun eigen studio in zodat zij zich zoveel mogelijk thuis voelen
Goede schoonmaakmaterialen en voldoende beschikbare uren voor het team
Een gastvrije houding van het team

Resultaten 2019

Jaarlijkse inspectie brandweer heeft tot een nieuw certificaat geleid
Legionellacontrole heeft volgens plan plaatsgevonden
BHV training medewerkers op 6 en 20 november 2019 (21 medewerkers getraind)
Wekelijks verse bloemen geleverd voor de huiskamers
Onderhoudscontracten met jaarlijkse evaluatiegesprekken hebben plaatsgevonden
Actualisatie plan van aanpak RIE in juli 2019 afgerond
Basistraining nieuwe medewerkers heeft plaatsgevonden op 28 maart en 29 oktober 2019



Een gezellig samenzijn in de bibliotheek



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

Randvoorwaarden

Het team hanteert altijd de vier kernwaarden van De Oude Pastorie

Er is tijd en ruimte in de planning voor aandacht voor naasten

Naasten zijn altijd welkom en kunnen een sleutel van de voordeur ontvangen

Medewerkers kennen de naasten van de bewoners bij naam

Maandelijkse familiediners in de serre

Actief stimuleren van naasten om deel te nemen aan activiteiten

Resultaten 2019

De nieuwsbrief is in 2019 10x verstuurd aan families en naasten van bewoners

Via de nieuwsbrief zijn bijeenkomsten kenbaar gemaakt zoals de nieuwjaarsborrel, concerten en uitstapjes bestemd voor zowel families als de bewoners

Er is 9x een familiediner geweest in de serre voor bewoners met hun families en naasten

Er is intensief contact geweest met families om te luisteren naar hun verhaal

De familiecommissie is 2x keer bij elkaar geweest, hiervan zijn verslagen beschikbaar, daarnaast zijn zij betrokken geweest bij het kwaliteitsplan 2020



Kinderen van een bewoner vierden hun bruiloft met alle bewoners in De Oude Pastorie



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

Inzicht in de persoon wie hij was, is en wordt

Het team hanteert altijd de vier kernwaarden van De Oude Pastorie

Inzicht in wensen, interesses en voorkeuren van bewoner zijn vastgelegd

Eigen regie erkennen van bewoners

Activiteiten zowel in groepsverband als individueel

Focus op bewegen zowel binnen als buiten

Resultaten 2019

Voor alle nieuwe bewoners is samen met de bewoner een levensschilderij gemaakt
De structuur van de dagbesteding is herzien zodat er meer variatie en balans is door de week heen

De bewegingstherapeute was minimaal tweemaal per week aanwezig

Dagelijks ging men brood halen met bewoners en op zaterdag bloemen op de markt

Er waren uitjes met bewoners naar het Singer museum te Laren, de theetuin in Eemnes, de schaapskooi in Blaricum en de Brassershoeve in Huizen

Bijzondere activiteiten in het huis waren o.a. de muzikale optredens van de Gooise Operette, shantykoor Het ruime sop, Deo Juvante en Revival

Daarnaast is Schitterend Beeld een aantal keren geweest

De wandelgroep heeft wekelijks gewandeld op de hei of in het bos of, bij slecht weer, in een kringloopwinkel, bouw-of tuincentrum



Een kop koffie bij de Schaapskooi na een lekkere wandeling



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

Randvoorwaarden

Een voorlopig leefplezierplan binnen 24 uur na inhuizing

Een volledig leefplezierplan na zes weken in samenspraak met de bewoner/naasten

Goede afspraken met huisartsen en andere paramedici

Risico signalering op gezondheidsrisico's uitvoeren

In gesprek blijven met de bewoner en signaleren wat als prettig wordt ervaren

Aanwezigheid juiste hulpmiddelen

Resultaten 2019

Alle nieuwe bewoners hebben een voorlopig leefplezierplan ontvangen op de dag van inhuizing

Alle nieuwe bewoners hebben een leefplezierplan gesprek gehad zes weken na inhuizing

Elke kwartaal heeft er een preventieve risicoscreening voor alle bewoners plaatsgevonden

De zorgkaarten zijn actueel en aangepast op de wensen en mogelijkheden van de bewoner

De aanwezige hulpmiddelen zijn beoordeeld en zo nodig herzien



Passende zorg en ondersteuning met aandacht voor de persoon



5 Ik eet en drink naar wens

- Mijn eten is smakelijk en verzorgd
- Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom
- Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid

Randvoorwaarden

In het leefplezierplan zijn voorkeuren, allergieën en diëten vastgelegd

In de huiskamers zijn de tafels mooi gedekt en iedereen eet mee

De serre is dagelijks beschikbaar om met bezoek te eten

De keuken hanteert de HACCP richtlijnen

Er wordt gewerkt met zoveel mogelijk lokale leveranciers

Resultaten 2019

Dagelijks wisselend menu vers bereid door koks en afgestemd op de wensen/ voorkeuren bewoners

Inkoop heeft zoveel mogelijk bij lokale leveranciers plaatsgevonden

De huiskamerindeling voor de maaltijden is steeds aangepast aan de wensen bewoners

Maandelijks themabuffet voor bewoners en bezoek heeft plaatsgevonden

Medewerkers hebben altijd samen met de bewoners gegeten



Smakelijke maaltijden aan een mooi gedekte tafel



6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

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

Randvoorwaarden

Er is tijd en ruimte in de planning voor persoonlijke aandacht voor de bewoners

Er is een levensschilderij en leefplezierplan beschikbaar voor elke bewoner

Aandacht en ruimte voor ieders persoonlijke levensovertuiging

Resultaten 2019

Alle bewoners zijn gekoppeld aan een Zorg Begeleider en Activiteiten Begeleider die samen het welzijn van de bewoner bewaken

Het levensschilderij en de bijbehorende levensverhalen zijn voor iedereen in te zien

Er waren wekelijkse kringvieringen, regelmatig christelijke samenzang en vier speciale kerkdiensten voor de bewoners van De Oude Pastorie in de Oude Kerk



Samen de kaarsjes aansteken tijdens een kringviering



7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

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

Randvoorwaarden

Een voorlopig leefplezierplan binnen 24 uur na inhuizing

Een volledig leefplezierplan na zes weken in samenspraak met de bewoner/naasten

In gesprek blijven met de bewoner

Heldere rapportages en een actuele zorgkaart

Resultaten 2019

Nieuwe bewoners hadden binnen zes weken hun leefplezierplan

Voor alle nieuwe bewoners zijn levensschilderijen gemaakt om ze beter te leren kennen



Het levensschilderij als basis voor het persoonlijke leefplezierplan



8 Ik heb medewerkers om mij heen die ik vertrouw

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

Randvoorwaarden

Er is een ruime personele inzet beschikbaar met affiniteit voor de doelgroep
Het team kent de bewoners en hun dagelijkse ritme
Goede rapportage en communicatie

Resultaten 2019

Medewerkers werkten 24 uur per week en/ of minimaal drie dagen per week
De inzet van directe zorg- en begeleidingsuren ligt 39% hoger dan vereist vanuit de ZZP
Er is een vast team met veelal contracten voor onbepaalde tijd
Werken met het levensschilderij en leefplezierplan zorgt voor een grotere vertrouwensband



Met de bewegingstherapeut werken aan een betere mobiliteit



9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor 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

Randvoorwaarden

Deskundigheid van het team middels klinische lessen op peil houden

Goede rapportages over signaleringen rondom gezondheidsrisico's

Zorgvuldige communicatie richting naasten

Helder beleid inzake veiligheidsrisico's

MIC commissie aanwezig

Preventiemedewerker aanwezig

Ruimte voor het nemen van verantwoordelijk door het team

Samenwerking met externe specialisten zoals huisarts, fysiotherapeut, ergotherapeut, etc.

Resultaten 2019

Elk halfjaar is de risicosignalering ingevuld voor alle bewoners door de Zorg Begeleider

Klinische lessen m.b.t. gezondheidsrisico's zijn gevolgd (zie overzicht opleidingen 2019)

Interne audits medicatieveiligheid hebben plaatsgevonden (zie overzicht interne audits 2019)

Gezamenlijke overleggen met alle disciplines hebben plaatsgevonden (zie het vergaderschema 2019)

Jaargesprekken met samenwerkende extern specialisten hebben plaatsgevonden (zie het overzicht samenwerkingspartners)



Passende ondersteuning bij de maaltijd



10 De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier

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

Randvoorwaarden

Het team is bevoegd en bekwaam voor haar werkzaamheden (deskundigheidsbevordering)

Er is tijd en ruimte in de planning voor het leren van elkaar

Het team wordt gestimuleerd in persoonlijke ontwikkeling

Medewerkers krijgen de gelegenheid hun kennis te vergroten middels opleidingen en congressen

Als organisatie tijd creëren voor informeel samenzijn als team

Waarderen van het team met kleine attenties

Resultaten 2019

Jaarlijkse functioneringsgesprekken hebben plaatsgevonden (zie FG verslagen)

Teambijeenkomsten en vergaderingen hebben plaatsgevonden (zie presentielijsten)

Klinische lessen m.b.t. gezondheidsrisico's zijn verzorgd door collega's (zichtbaar in het overzicht opleidingen 2019)

De klantbeloften hebben bijgedragen aan het kritisch kijken waar de organisatie kan verbeteren

Djembe workshop met het team gedaan als vorm van teambuilding

Het vijfjarig jubileum gevierd met het team

Het team heeft meegedaan met 2bike4alzheimer en De Oude Pastorie was een rustlocatie

Door het jaar heen diverse attenties met blijk van waardering uitgereikt aan het team

Externe begeleiding ingezet om de werkprocessen voor de DV collega's te optimaliseren

Flexpool opgestart met een aantal kleinere contracten om het vaste team te ondersteunen bij bv. ziekte of vakantievervanging

Aansluiting gezocht bij UtrechtZorg.net en RAAT als samenwerkingspartners op het gebied van werken en leren in de zorg



Jaarafsluiting met het team 'samen maken we de muziek'



6 Veiligheid

6.1 Medicatieveiligheid

Jaarlijks toetst De Oude Pastorie haar beleid rondom medicatieveiligheid en medicatietoediening op juistheid en geldende wet- en regelgeving. In het medicatiebeleid is onder meer vastgelegd dat de huisarts verantwoordelijk is voor de behandeling van de bewoners van De Oude Pastorie. Immers de bewoners wonen thuis.

Vier keer per jaar is er een interne audit op medicatieveiligheid uitgevoerd door een verpleegkundige. De uitkomsten worden met het management besproken en eventuele verbeterpunten worden met het team besproken.

In de MIC-analyse worden medicatiefouten vastgelegd. Deze worden tweemaandelijks op het DV overleg besproken en verbeterpunten geformuleerd alsmede gedeeld met het management team.

Jaarlijks vindt er voor iedere bewoner een polyfarmaciecheck plaats door de huisartsen i.s.m. met de apotheker en de manager Welzijn & Zorg.

6.2 Decubitus

Elk halfjaar is voor elke bewoner de risicosignalering ingevuld voor o.a. decubitus. Indien er sprake was van een verhoogd risico van decubitus is het desbetreffende leefplezierplan geactualiseerd.

In 2019 zijn er 2 bewoners met decubitus graad 1 veroorzaakt door de combinatie van incontinentie/verminderde mobiliteit en drukplek van steunkousen/schoeisel. Bij een andere bewoner is er decubitus graad 2 geconstateerd door strakzittend schoeisel.

6.3 VBM

Het beleid van De Oude Pastorie is gericht op het voorkomen van het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen. De Oude Pastorie doet er alles aan om het gebruik van deze maatregelen te voorkomen en start altijd eerst met het aanbieden van alternatieven.

Vooruitlopend op de nieuwe wet Zorg en Dwang is het formulier inzet VBM (vrijheidsbeperkende maatregelen) aangepast zodat alternatieven gestructureerder kunnen worden vastgelegd.



Een besluit om vrijheidsbeperkende middelen toch te gebruiken wordt altijd in overleg met de (huis)arts en de bewoner en/of diens vertegenwoordiger genomen. Een vrijheidsbeperkende maatregel wordt ieder kwartaal geëvalueerd en zo nodig eerder. Daarnaast is het onderwerp van gesprek met de bewoner/naasten.

VBM is een belangrijk onderwerp geweest in 2019 waarbij een overzicht met de inzet per bewoner kritisch is bekeken door het team en daar waar mogelijk afgebouwd. Hierdoor is men veel kritischer gaan kijken naar de noodzaak van de inzet en het onderzoeken van de alternatieve mogelijkheden.

6.4 Ziekenhuisopname

Er waren afgelopen periode geen ziekenhuisopnames. Het beleid van De Oude Pastorie is gericht op het bespreekbaar maken wat kwaliteit van leven is en wordt Advance Care Planning besproken tijdens het leefplezierplan gesprek en vastgelegd in het dossier.

Deze gesprekken dienen zorgvuldig, en kunnen indien nodig ook in bijzijn van de huisarts, worden gevoerd. Op deze manier kan, op de vraag naar verder behandelen bij een acuut moment, de zorg passend en volgens wens van de bewoner worden gegeven.



7 Klantwaardering

7.1 Kwaliteit@

In 2019 heeft De Oude Pastorie op basis van haar 10 klantbeloften een digitale vragenlijst uitgestuurd onder de eerste contactpersonen van haar bewoners. De respons was 42,3%, wat betekent dat 11 eerste contactpersonen de vragenlijst hebben ingevuld. De gemiddelde waardering was een 8,3.

	Klantbeloften	Waardering
1	Hier voel ik mij thuis	8,2
2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	8,2
3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	7,9
4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning	8,2
5	Ik eet en drink naar wens	8,5
6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	8,3
7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	8,1
8	Ik heb medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw	8,4
9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	8,5
10	De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier	8,5

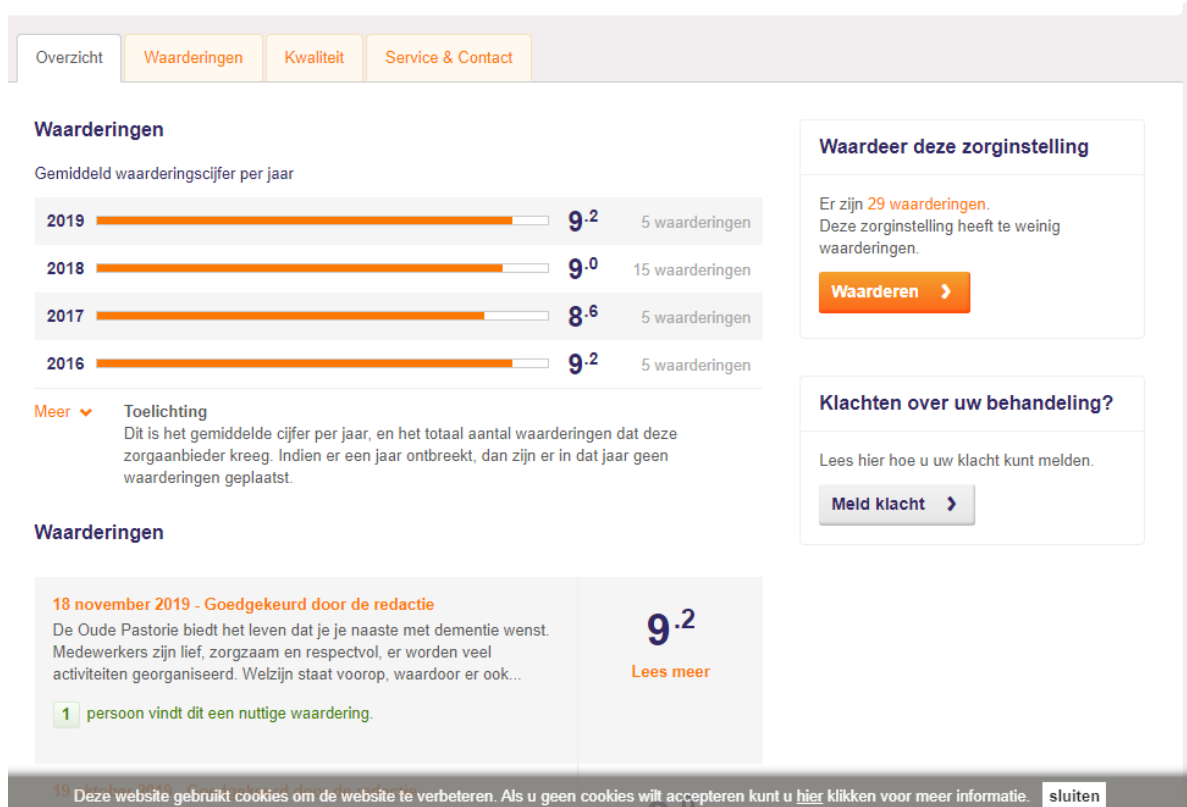
Ook de NPS-score maakt onderdeel uit van deze digitale vragenlijst. De score hiervan was een 9,2.

Deze uitkomsten zijn besproken in de Raad van Toezicht, familiecommissie en met het team. Zij hebben tevens een overzicht ontvangen van de aangedragen verbeterpunten en de wijze waarop De Oude Pastorie hier invulling aan heeft gegeven. Daarnaast worden de uitkomsten opgenomen in de nieuwsbrief voor alle contacten van onze bewoners.



7.2 Zorgkaart Nederland

Op de website van Zorgkaart Nederland wordt De Oude Pastorie door bewoners/families als volgt gewaardeerd:



In de praktijk wordt ervaren dat het erg lastig is om families bereid te vinden om hun waardering op Zorgkaart Nederland kenbaar te maken. Daarentegen beschikt De Oude Pastorie inmiddels over een aanzienlijk gevulde doos met lieve briefjes en persoonlijke bedankkaarten. Deze bevestigen de directie en het team van De Oude Pastorie steeds opnieuw dat ze elke dag op een unieke en liefdevolle wijze zorgdragen voor hun bewoners en hun naasten.

De uitkomsten delen wij eenmaal per jaar via de nieuwsbrief (februari 2020) met alle contacten van onze bewoners. Daarnaast worden relevante waarderingen besproken met het team in een teamoverleg. De uitkomsten worden tevens besproken met de Raad van Toezicht en de familiecommissie.



8 Medewerkerstevredenheid

In 2019 heeft er een digitale uitvraag plaatsgevonden onder het team inzake hun tevredenheid rondom een viertal onderwerpen:

- Functie invulling en werkdruk
- Samenwerking en werksfeer
- Opleiding en ontwikkeling
- De Oude Pastorie als organisatie

Van de 59 uitnodigingen zijn er 21 ingevuld, wat neerkomt op een respons van 36% (was 35% in 2017).

De waardering voor de 'functie invulling en werkdruk' ligt binnen het team Welzijn & Zorg 0,3 punt lager dan in 2017, van een 7,6 naar een 7,3. De toegenomen zorgzwaarte is hier grotendeels de oorzaak van, ondanks de uitbreiding in beschikbare uren voor de zorg.

De 'samenwerking en werksfeer' wordt nagenoeg gelijk beoordeeld als in 2017.

De waardering voor 'opleiding en ontwikkeling' is 0,6 punt hoger dan in 2017. Dat bevestigt dat de nieuwe ingezette werkwijze van deskundigheidsbevordering in 2019 zijn vruchten afwerpt. Door het opstellen van een jaaroverzicht met geclusterde klinische lessen, een gevarieerd aanbod aan trainingen en interessante workshops is voor het team inzichtelijker geweest wanneer, welke deskundigheid aan bod kwam.

De Oude Pastorie als organisatie is door het team Welzijn en Zorg met een 8,2 gewaardeerd (2017: 8,1), door het team Dagbesteding met een 8,8 (2017: 8,2) en door het team Facilitair met een 8,3 (2017: 8,3).

De aangedragen verbeterpunten zijn voorzien van een (re)actie door het management team en tijdens een teamoverleg in maart 2020 besproken. Tevens heeft het team het rapport van de MTO ontvangen. Daarnaast zijn de uitkomsten besproken met de Raad van Toezicht en de familie commissie.

“Het warme gevoel en de verantwoordelijkheid die je mag nemen spreekt mij het meeste aan binnen De Oude Pastorie.”

Quote MTO 2019



9 Leren en werken aan kwaliteit

9.1 Coöperatieve kwaliteit@ U.A.

De Oude Pastorie is initiatiefnemer van de Coöperatieve kwaliteit@. Deze 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 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 begeleidt haar leden intensief gedurende de voorbereidingen en de implementatie van het kwaliteitsconcept, afhankelijk van de gewenste ondersteuning vanuit de zorgaanbieder.

Na de implementatie van het kwaliteitsconcept opereert de coöperatie als een kennisnetwerk waarbinnen de leden met elkaar kennis delen en elkaar intercollegiaal toetsen.

9.2 Branchevereniging SPOT

De Oude Pastorie is sinds 2017 lid van branchevereniging SPOT. SPOT is een branchevereniging die zich inzet voor kleinschalige Thuis- en Woonzorgaanbieders. 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 belangrijker. Meer informatie is te vinden op:

<https://www.verenigingspot.nl/>

9.3 KenniZ

De Oude Pastorie is aangesloten bij Kenniz, een groot lerend netwerk speciaal voor de kleinschalige woonvormen in Nederland. Meer informatie is te vinden op:

<https://www.kenniz.nl/>

9.4 Leyden Academie

Vanuit de pilot Leefplezierplan zijn er nog steeds nauwe contacten met de Leyden Academy om het leefplezier steeds verder vorm te geven en ook de verantwoording hierop te laten aansluiten. Meer informatie is te vinden op:

<https://www.leydenacademy.nl/leefplezierplan/>



9.5 Regionaal netwerk

De Oude Pastorie vormt samen met woon- en zorgvoorziening Bloemendael in Baarn (<http://www.bloemendael.nl/>) en Huize Brandsen (<https://www.huizebrandsen.nl/>) in Baarn een lerend netwerk. Onderwerpen die zijn besproken:

- Het kwaliteitsplan 2020 en het kwaliteitsverslag 2019 (nu nog niet besproken)
- De personeelssamenstelling (knelpunten, oplossingen en resultaten)
- De geaggregeerde uitkomsten van de veiligheidsindicatoren (nu niet besproken)
- De inzet van hulpbronnen
- De jaarlijks opgehaalde cliëntervaringen / kwaliteitsinformatie
- De manier van leren en verbeteren/ omgaan met verbeterplannen
- Digitaal registratiesysteem MIC-MIM-meldingen - ervaringen
- Ervaringen met aanvragen via SectorplanPlus tbv scholing medewerkers
<https://www.sectorplanplus.nl/>
- Ervaringen met zij-instromers, gemotiveerde mensen maar geen relevante diploma's



9.6 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken in De Oude Pastorie. De Raad van Toezicht onderkent het belang van bovenstaande punten voor De Oude Pastorie en zal hierover in gesprek blijven met de directie van De Oude Pastorie. Daarnaast voorziet de Raad van Toezicht de directie gevraagd en ongevraagd van advies.

Terugblik 2019 door de RvT

- In 2019 heeft de Raad van Toezicht in totaal vier keer een reguliere vergadering gehouden, inclusief het jaarlijks overleg met de familiecommissie en het management team.
- In het verslagjaar heeft de Raad van Toezicht een zelf-evaluatie gehouden (zonder extern deskundige) waaruit verbeterpunten naar voren komen, onder andere het feit dat wij beter bereikbaar en zichtbaar willen zijn voor de medewerkers en familie/naasten van bewoners. Dit heeft geresulteerd in een eigen e-mailadres en tweemaal per jaar de plaatsing van een bijdrage in de nieuwsbrief van De Oude Pastorie.
- De Directie informeert de Raad van Toezicht per kwartaal, volgens een standaard rapportagemodel over het gevoerde beleid. Dat heeft in het verslagjaar niet geleid tot aanpassingen op het uitgezette beleid in de begroting en het jaarplan.
- De belangrijkste informatiebron voor de Raad van Toezicht is de directie. De lijnen zijn kort. De Raad van Toezicht geeft gevraagd en ongevraagd advies.
- De Raad van Toezicht heeft kennisgenomen van het kwaliteitsverslag 2019 en is van mening dat de Oude Pastorie met al haar medewerkers, vrijwilligers en directie, borg staat voor goede zorg.
- De bewoners binnen de Oude Pastorie ontvangen kwalitatief goede persoonsgerichte zorg, geboden door enthousiaste, betrokken medewerkers in een huiselijke sfeer.
- Het kwaliteitsplan 2020 geeft vertrouwen dat de kwaliteit structureel geborgd blijft binnen de Oude Pastorie.

W. de Groot – van Saane
Voorzitter Raad van Toezicht
Juni 2020