



Kwaliteitsverslag 2020

“Ik heb een veilig gevoel op de werkvloer en in het huis. Als mijn dienst erop zat en ik door de voordeur naar mijn auto liep, besepte ik pas: oh ja het coronavirus is er nog.”

“Voor mij geen redenen om verbeterpunten te geven. Alles was duidelijk. Pluim voor iedereen dat we er alles aan gedaan hebben om Corona buiten de deur te houden en dat dat is gelukt. Ondanks de werkdruk (buiten Corona om is het al drukker dan voorheen) lekker gewerkt in een positieve sfeer.

Quotes MTO corona 2020



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 2020 bewust bezig zijn geweest met het verhogen en verbeteren van het welbevinden van haar bewoners en gasten.

De komst van de corona pandemie in maart 2020 heeft een grote impact gehad op het leefplezier van bewoners en het werkplezier van medewerkers. Het voelt alsof het dagelijks leven tot stilstand kwam en dat we datgene waarin we normaalgesproken juist zo sterk acteren, moesten loslaten.

De Oude Pastorie heeft in dit jaar steeds weer keuzes gemaakt waarbij zij een balans zocht tussen de gezondheidsrisico's enerzijds en het welbevinden van haar bewoners en medewerkers anderzijds. Na het bezoekverbod in het voorjaar van 2020 was het prettig om als een van de 25 pilot organisaties betrokken te zijn bij de verruiming van de bezoeksregeling. Dit past bij het beleid van De Oude Pastorie. Toch hebben bewoners en hun naasten veel contact moeten missen in het achterliggende jaar.

Ook voor de gasten van het Ontmoetingscentrum heeft en had corona een grote impact. Na een sluiting vanaf 19 maart zijn de gasten in de zomer weer gestart in kleine groepen.

Trots zijn we op ons team dat zich met hart en ziel heeft ingezet in het afgelopen jaar om corona buiten de deur te houden. Wat ook is gelukt! Het was een pittig jaar waarin ze zich meer dan goed aan de RIVM richtlijnen hebben gehouden in hun privéleven. Ook een jaar waarin ze steeds opnieuw gezocht hebben naar manieren om de naasten van bewoners zoveel mogelijk te vervangen en te betrekken.

Het was hartverwarmend om te zien, zeker tijdens de eerste golf, hoeveel aandacht er was vanuit de samenleving voor onze bewoners. Optredens in de tuin, heel veel kaarten, bossen bloemen, lekkere attenties. Ze werden niet vergeten. Ook de bossen bloemen voor ons team namens de bewoners en hun families waren enorm waardevol.

De coronaperiode heeft ook tot nieuwe initiatieven geleid, zoals het werken met Familienet tijdens de eerste lockdown en het starten van de DOP Update via Mailchimp om informatie snel te kunnen delen met het gehele team. Een waardevol instrument, waarvan we ook nu nog steeds graag gebruikmaken.



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 normaliter vier dagen per week gemiddeld acht gasten op het Ontmoetingscentrum. Vanwege de coronamaatregelen zijn er maximaal vier gasten per dag aanwezig op vier dagen per week waardoor het nog niet mogelijk is om alle gewenste begeleiding te geven.

De familiecommissie heeft meegelezen met het verslag en haar opmerkingen geplaatst tijdens een digitale meeting op 17 mei 2021. De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van het verslag en hoofdstuk 9.8 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 2020.....	6
5	De 10 klantbeloften in de dagelijkse praktijk	8
6	Veiligheid.....	18
6.1	Kwaliteitsindicatoren	18
6.2	Medicatieveiligheid.....	18
6.3	Decubitus.....	19
6.4	Wet Zorg en Dwang.....	19
6.5	Ziekenhuisopname	19
7	Klantwaardering	20
7.1	Kwaliteit@	20
7.2	Zorgkaart Nederland	21
8	Medewerkerstevredenheid	23
9	Leren en werken aan kwaliteit.....	24
9.1	Coöperatieve kwaliteit@ U.A.....	24
9.2	Branchevereniging SPOT	24
9.3	KenniZ.....	24
9.4	Leyden Academie.....	24
9.5	Lerend netwerk.....	25
9.6	Regionaal netwerk.....	25
9.7	Familiecommissie	26
9.8	Raad van Toezicht	26



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, leefplezierplangesprekken, 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 2020

	Verbeterpunten	Status 31 december 2020
	<p>Personeel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Een 'smoelenboek' beschikbaar voor familie/naasten van bewoners om de vertrouwdheid met het team verder te vergroten• Meer medewerkers aanstellen voor meer tijd en aandacht voor bewoners (2*24 uur per week)• Aanstellen HR-manager voor 16 uur per week• Aanstellen praktijkopleider voor 12 uur per week	<ul style="list-style-type: none">• Beschikbaar• Ingevuld• HR-manager actief per 1/1/2020 voor 16 uur per week• Praktijkopleider actief per 1/2/2020 voor 20 uur per week
	<p>Welzijn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wandelclub uitbreiden door regelmatig met alle bewoners te wandelen buiten De Oude Pastorie	<ul style="list-style-type: none">• Plan van aanpak opgesteld door aandachtsvelder Wandelen – door corona is de invulling anders geweest dan gewenst
	<p>Wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Buitenruimte meer belevingsgericht maken waarbij het bewegen tevens positief wordt gestimuleerd	<ul style="list-style-type: none">• Vervangen door de Qwiek.up omdat deze goed aansluit bij de toegenomen zorgwaarde van bewoners en is tevens ondersteunend in de zorg
	<p>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning:</p>	



	Verbeterpunten	Status 31 december 2020
	<ul style="list-style-type: none">• Samenwerking met expertiseteams bij onbegrepen gedrag herzien	<ul style="list-style-type: none">• Kennisgemaakt met CCE als expertiseteam en ingezet op een casus; leerpunten opgepakt
	<p>Leren en verbeteren:</p> <ul style="list-style-type: none">• Oprichten Verpleegkundig Advies Raad• Bewustwording rondom infectiepreventie verhogen	<ul style="list-style-type: none">• VAR is opgericht en actief; mede actief betrokken bij de bezoeksregelingen in coronatijd• Externe audit is uitgesteld i.v.m. corona, echter hierdoor wel extra hoge bewustwording rondom infectiepreventie gestimuleerd – in 2021 verder oppakken
	<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">• Ingezet en door het jaar heen de actuele status gedeeld met o.a. MT en RvT
	<p>Hulpbronnen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Digitaliseren van het leefplezierplan in het ECD• Onderzoeken iPVb als instrument voor het inzetten van zorg en begeleiding https://ipvb.nl/	<ul style="list-style-type: none">• Afgerond (maar blijft een dynamisch proces van doorontwikkelen)• On hold omdat uit een eerste inventarisatie onvoldoende toegevoegde waarde is gebleken• AVG door een externe deskundige laten herzien en documenten geactualiseerd (extra verbetering in 2020)



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 2020

Jaarlijkse inspectie brandweer heeft tot een nieuw certificaat geleid
Legionellacontrole heeft volgens plan plaatsgevonden
BHV training medewerkers op 11 en 25 november 2020
Wekelijks verse bloemen geleverd voor de huiskamers
Onderhoudscontracten met jaarlijkse evaluatiegesprekken hebben plaatsgevonden
Actualisatie plan van aanpak RIE in november 2020 afgerond
Basistraining nieuwe medewerkers heeft plaatsgevonden op 11 februari en 5 oktober 2020

Impact corona

Aangescherpt hygiëneprotocol ingezet
Aanschaf hygiënezuilen



Thuis is waar je jezelf kan zijn



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 2020

De nieuwsbrief is in 2020 12x verstuurd aan families en naasten van bewoners
Er is 1x een familiediner geweest in de serre voor bewoners met hun families en naasten
De familiecommissie heeft twee keer d.m.v. videobellen vergaderd, hiervan zijn verslagen beschikbaar, daarnaast zijn zij betrokken geweest bij het kwaliteitsplan 2021

Impact corona

Het bezoekverbod en hierop volgende bezoekregeling heeft tot minder contacten geleid tussen bewoners en hun families
Familiediners en andere activiteiten waar families graag aan deelnemen zijn geannuleerd
De familiecommissie is betrokken geweest bij de initiële bezoekregeling en de versoepelingen hiervan
Er is intensief contact geweest met families en naasten om te luisteren naar hun verhaal
Er is gebruikgemaakt van Familienet en Skype/Facetime om families en naasten te betrekken bij het dagelijks leven
Er is een Kerstvideoboodschap met bewoners gemaakt voor alle familieleden en naasten



Familie geniet van samenzijn



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 2020

Voor alle nieuwe bewoners is samen met de bewoner een levensschilderij gemaakt

Doe-cursus 'Liefdevolle zorg in de praktijk'! gevolgd door 10 medewerkers

[\(https://www.leydenacademy.nl/mini-cursus-liefdevolle-zorg-in-de-praktijk/\)](https://www.leydenacademy.nl/mini-cursus-liefdevolle-zorg-in-de-praktijk/)

Een aantal mooie activiteiten in de tuin hebben plaatsgevonden, veelal aangeboden door betrokkenen, zoals een kinderkoor, een draaiorgel, een zanger

Impact corona

De bewegingstherapeute is structureel meer ingezet om het gemis aan bewegen met familie (door een wandeling of eropuit) te compenseren

De uitjes buitenshuis zijn grotendeels komen te vervallen

Er zijn alternatieve activiteiten binnenshuis opgestart



Binnen fietsen is wel zo fijn bij regen



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 2020

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 half jaar 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

Samenwerking met een andere leverancier van hulpmiddelen opgestart



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 2020

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

Inzicht in eetvoorkeuren zijn actueel en aangepast op de wensen van de bewoner

Medewerkers hebben altijd samen met de bewoners gegeten

Impact corona

Maandelijks diners voor familieleden en naasten alsmede het kunnen mee eten hebben na maart 2020 niet meer plaatsgevonden



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 2020

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

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

De zondagvieringen zijn deels waargenomen door de zorgondernemer en verder verzorgd door de pastoraal medewerker

Impact corona

De Oude Pastorie heeft het geluk gehad om corona buiten de deur te houden waardoor er ruim voldoende medewerkers beschikbaar waren om extra aandacht en liefde te geven aan de bewoners die hun familie misten



Samen dansen op een eerste lentedag



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 2020

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 ken en 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 2020

Medewerkers werkten 24 uur per week en/ of zoveel mogelijk minimaal drie dagen per week
Er is een vast team met veelal contracten voor onbepaalde tijd
Werken met het levensschilderij en leefplezierplan zorgt voor een grotere vertrouwensband

Impact corona

Alle medewerkers werkten in de eerste lockdown exclusief voor De Oude Pastorie
Er was relatief weinig ziekteverzuim door corona waardoor er tijd en aandacht was voor elkaar
De meeste gastvrouwen (vrijwilligers) zijn na maart 2020 niet meer actief geweest, maar dit heeft het vaste team kunnen opvangen



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 2020

Interne audits medicatieveiligheid hebben plaatsgevonden (zie overzicht interne audits 2020)

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

De preventiemedewerker heeft deelgenomen aan een RI&E training om het plan van aanpak te actualiseren

Impact corona

Veelvuldig telefonisch contact in de periode dat bezoek niet mogelijk was om eventuele zorgen weg te nemen bij naasten

Inzet externe specialisten behouden door het maken van goede werkafspraken rondom corona

Gezamenlijke overleggen met alle disciplines hebben beperkt plaatsgevonden (zie het vergaderschema 2020)

Inzet DOP Update om medewerkers regelmatig goed te informeren over relevante onderwerpen

Medewerkers hanteerden de RIVM richtlijnen zorgvuldig in het dagelijks leven en lieten zich zo nodig preventief testen



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 2020

Jaarlijkse functioneringsgesprekken hebben plaatsgevonden (zie FG verslagen)

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

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

Training onbegrepen gedrag gevolgd door een groot deel van het team (zie presentielijst)

Impact corona

Geplande klinische lessen konden geen doorgang vinden

Medio september gestart met een Leer Management Systeem LMS als tool om onze medewerkers structureel e-learning aan te kunnen bieden

De normale PDCA cyclus van onze organisatie is door het wegvallen van fysieke bijeenkomsten minder effectief geweest

Het informeel samenzijn was in 2020 nagenoeg niet mogelijk, alleen in september hebben we buiten een sportieve middag georganiseerd voor het hele team



Van een creatieve middag genieten ook de medewerkers



6 Veiligheid

6.1 Kwaliteitsindicatoren

In samenspraak met de familiecommissie is gekozen voor de kwaliteitsindicatoren decubitus en vrijheidsbeperking. Omdat dit belangrijke thema's zijn die goed verankerd zijn, maar ook moeten blijven. Het laatste thema mede in het licht van de nieuwe wet Zorg en Dwang.

Het thema incontinentie vraagt om het vastleggen van de voorkeuren van de toiletgang, maar onze visie is dat wij aanvoelen/ zien / waarnemen wanneer een bewoner naar het toilet wenst. Wij werken niet met standaard toiletrondes, maar bewoners kunnen altijd naar het toilet. Natuurlijk zijn er momenten op een dag dat wij dit actief vragen, bijvoorbeeld voor de lunch. Uiteraard hebben wij voor alle bewoners vastgelegd of zij ondersteuning wensen/ nodig hebben bij de toiletgang en of er gebruik wordt gemaakt van incontinentiemateriaal. Daar waar sprake is van het gebruik van incontinentiemateriaal is er een aanvullende informatie vastgelegd over soort en gebruiksmoment.

6.2 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. Twee keer door de dienstverantwoordelijke medewerkers met een terugkoppeling aan de manager Welzijn & Zorg. Dit ter bevordering van het bewustzijn rondom medicatieveiligheid van deze medewerkers. Daarnaast twee keer 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 op het DV overleg besproken waarbij verbeterpunten worden geformuleerd. Daarnaast worden deze uitkomsten 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.



6.3 Decubitus

We volgen de mogelijke ontwikkeling van decubitus dagelijks bij onze bewoners. Indien er sprake was van een verhoogd risico van decubitus is het desbetreffende leefplezierplan geactualiseerd.

In 2020 waren er zes bewoners met decubitus graad 2 en 3, veroorzaakt door algehele achteruitgang van voeding en immobiliteit.

6.4 Wet Zorg en Dwang

In 2020 heeft De Oude Pastorie de omslag gemaakt van het registreren van vrijheidsbeperkende maatregelen naar het vastleggen van onvrijwillige zorg. De Oude Pastorie doet er alles aan de vrijheid van de bewoner voorop te zetten.

Pas als het écht niet anders kan, zal er sprake zijn van onvrijwillige zorg. Hiervoor is een beleid opgesteld dat een duidelijk kader geeft om te werken aan vrijheid en veiligheid voor de bewoners. Dit conform de wet- en regelgeving vanuit de Wet Zorg en Dwang. Het enige onderdeel dat nog niet is ingevuld betreft de WZD functionaris.

6.5 Ziekenhuisopname

Er was in 2020 één ongeplande ziekenhuisopname na een valincident. Het beleid van De Oude Pastorie is gericht op het bespreekbaar maken van wat kwaliteit van leven is. Advance Care Planning wordt besproken tijdens het leefplezierplangesprek 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 december 2020 zijn alle eerste contactpersonen van bewoners van De Oude Pastorie per mail uitgenodigd om mee te doen met het bewonerstevredenheidsonderzoek op basis van de 10 klantbeloften. Dit verzoek is begin januari 2021 herhaald omdat de respons zeer gering was in december. In 2021 zal de uitvraag om die reden in oktober plaatsvinden.

De vragenlijst kan digitaal en anoniem worden ingevuld.

De respons was 50%, wat betekent dat 12 eerste contactpersonen van de 24 verstuurdde vragenlijsten deze hebben ingevuld.

Klantbeloften	2019	2020
Hier voel ik mij thuis	8,2	8,2
Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	8,2	8,4
Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	7,9	8
Ik krijg passende zorg en ondersteuning	8,2	8,4
Ik eet en drink naar wens	8,5	8,5
Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	8,3	8,4
Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	8,1	8,1
Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	8,4	8,5
De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	8,5	8,5
De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier	8,5	8,2
Gemiddelde score	8,3	8,3

Ook de NPS-score maakt onderdeel uit van deze digitale vragenlijst. De score hiervan was een 9,5.



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:

tiouler-woonzorgcentrum-de-oude-pastorie-huizen-3058172

Overzicht **Waarderingen** Kwaliteit

Waarderingen

Gemiddeld waarderingcijfer per jaar

Jaar	Gemiddeld waarderingcijfer	Aantal waarderingen
2021	9.0	2 waarderingen
2020	8.8	1 waardering
2019	9.2	5 waarderingen
2018	9.0	15 waarderingen

Meer **Toelichting**
Dit is het gemiddelde cijfer per jaar, en het totaal aantal waarderingen dat deze zorgaanbieder kreeg. Indien er een jaar ontbreekt, dan zijn er in dat jaar geen waarderingen geplaatst.

Waardeer deze zorginstelling
Er zijn 28 waarderingen.
[Waarderen >](#)

Klachten over uw behandeling?
Lees hier hoe u uw klacht kunt melden.
[Meld klacht >](#)

Waarderingen

6 maart 2021 - Goedgekeurd door de redactie **9.0**
Mijn schoonmoeder heeft helaas maar voor 4 maanden in de oude pastorie kunnen verblijven. Maar de zorg en aandacht die zij heeft ontvangen en zeker tijdens haar laatste momenten waren geweldig. De...
[Lees meer](#)

10 februari 2021 - Goedgekeurd door de redactie **9.0**
De afgelopen ruim zes jaar heeft mijn moeder in De Oude Pastorie mogen wonen. Voor haar was het een veilig en warm thuis met veel aandacht voor welzijn en zorg. Ondanks haar steeds zwaardere...
[Lees meer](#)

7 augustus 2020 - Goedgekeurd door de redactie **8.8**
Het personeel heeft veel aandacht voor de cliënt en zijn familie. De verzorging is uitstekend, er is voldoende personeel en ook zijn er vrijwilligers actief. Zij organiseren naast de verzorging en...
[Lees meer](#)

[Bekijk alle waarderingen](#)

Deze website gebruikt cookies om de website te verbeteren. Als u geen cookies wilt accepteren kunt u hier klikken voor meer informatie. [sluiten](#)

In de praktijk ervaren wij dat het erg lastig is om families bereid te vinden om hun waardering op Zorgkaart Nederland kenbaar te maken. Het beperkte fysieke contact in 2020 heeft hierin ook niet geholpen. Elke familie wordt bij een afrondend gesprek na overlijden gevraagd of zij Zorgkaart Nederland willen invullen. Daarnaast zullen we in 2021 een koppeling opnemen



tussen de vragenlijst van de bewonerstevredenheid en Zorgkaart Nederland. Hiermee hopen we de waarderingen op Zorgkaart Nederland te kunnen verhogen.

Wel ontvangen we gedurende het jaar veel mailberichten en kaarten met waardevolle waarderingen. 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.



8 Medewerkerstevredenheid

Medio juli 2020 hebben wij een korte vragenlijst samengesteld om de mening van het team te vernemen over de wijze waarop De Oude Pastorie is omgegaan met alle vraagstukken rondom corona. De respons was iets meer dan 30%.

De belangrijkste uitkomsten:

- de informatie en begeleiding vanuit het managementteam is als goed en prettig ervaren
- de extra werkdruk werd en wordt vooral ervaren rondom de begeleiding rondom bezoek
- de emotionele druk lag vooral in het feit dat niemand degene wil(de) zijn die het virus het huis inbrengt en de impact die dat heeft (gehad) op het privéleven

De aangedragen verbetertips waren:

- kijk vooral hoe het contact tussen bewoners en hun familieleden wel mogelijk is
- meer informatie gewenst over de aanwezigheid en het gebruik van PBM

Deze uitkomsten zijn besproken met zowel de Raad van Toezicht als de familiecommissie en gedeeld met het team in DOP Update 25 waarin tevens het verbeterpunt inzake aanwezigheid en gebruik van PBM is opgenomen en toegelicht.



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 was in 2020 nog aangesloten bij KenniZ, een groot lerend netwerk speciaal voor de kleinschalige woonvormen in Nederland. Echter, met ingang van 2021 heeft zij dit lidmaatschap beëindigd omdat het onvoldoende toegevoegde waarde had voor De Oude Pastorie.

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 Lerend netwerk

De Oude Pastorie vormde samen met woon- en zorgvoorziening Bloemendael in Baarn (<http://www.bloemendael.nl/>) en Huize Brandsen (<https://www.huizebrandsen.nl/>) in Baarn een lerend netwerk. Bloemendael is per 1 juli 2020 overgenomen door Orpea Groep. Hiermee is een einde gekomen aan dit lerend netwerk.

9.6 Regionaal netwerk

De Oude Pastorie is actief betrokken geweest bij het opstellen van de Regionale Zorg Visie voor Gooi, Vecht en Almere welke te vinden is op <https://rzv.gva2025.nl>.

Hieruit is een bijzondere samenwerking in de regio ontstaan tussen de verschillende zorgorganisaties die gecontinueerd is in 2021 met een tweewekelijks bestuurlijk netwerkoeverleg.



9.7 Familiecommissie

De Oude Pastorie hecht aan de rol van familieleden als vertegenwoordiging van haar bewoners. De familiecommissie behartigt de belangen van de bewoners en adviseert de directie over alle onderwerpen die van belang zijn voor de bewoners. In 2020 heeft De Oude Pastorie invulling gegeven aan de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018), die per 1 juli 2020 van kracht is, op een wijze die passend is voor haar organisatie.

Besproken punten 2020 met de familiecommissie

- Coronamaatregelen in De Oude Pastorie
- Initiële bezoekenregeling en de hierbij behorende versoepelingen
- Afstemmen kwaliteitsindicatoren
- Kwaliteitsverslag 2019
- Kwaliteitsplan 2020
- Kwaliteitsplan 2021
- Uitkomsten MTO
- Uitkomsten bewonerstevredenheid
- Wet Zorg en Dwang
- Cliëntenvertrouwenspersoon
- Regionale Zorg Visie

9.8 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 2020 door de RvT

- In 2020 heeft de Raad van Toezicht in totaal vijf keer een reguliere vergadering gehouden. In verband met de corona maatregelen is 1x een vergadering via videoconferencing gehouden.
- Het beoogde overleg met de familiecommissie en het managementteam heeft door de corona maatregelen niet plaatsgevonden.
- De Raad van Toezicht heeft kennis gemaakt met de in 2020 opgerichte VAR.
- Eind 2020 is er een vacature ontstaan in de Raad van Toezicht.



- 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 2020 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 2021 geeft vertrouwen dat de kwaliteit structureel geborgd blijft binnen de Oude Pastorie.

W. de Groot – van Saane
Voorzitter Raad van Toezicht
20 mei 2021