



## Kwaliteitsverslag 2021

---

- Het blijven momentopnamen, maar ik weet zeker dat hij zich erg blij voelt bij jullie. Dat zegt hij regelmatig.
- Mijn moeder heeft het erg naar haar zin. Er wordt veel aandacht besteed aan wat mijn moeder graag wenst.
- De keuken is uitstekend en de service is geweldig. Je eet als in een restaurant met persoonlijke en vriendelijke bediening.
- Alles wordt in het werk gesteld om de bewoners het naar de zin te maken. Het is voor onze gemoedsrust heel goed dat we weten dat onze moeder in goede handen is in De Oude Pastorie.
- We merken echt dat iedereen zich daar met hart en ziel inzet voor een goede sfeer en ondersteuning van de bewoners.

*Quotes bewonerstevredenheidsonderzoek november 2021*



## 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 2021 bewust bezig zijn geweest met het verhogen en verbeteren van het welbevinden van haar bewoners en gasten.

De kwetsbaarheid van onze samenleving met de komst van corona heeft ook 2021 bepaald. Het was een spannend jaar waarin het nodig was continu te anticiperen op de ontwikkelingen rondom het virus. Het jaar begon met de besmettelijke Britse variant en werd in het najaar verdrongen door de zogenaamde Delta variant. Daarna kregen we te maken met de Omikron variant.

Blij waren we met de vaccinaties begin dit jaar voor zowel bewoners als medewerkers. Dat gaf weer lucht en ruimte in het onderlinge contact, bij ontmoetingen en activiteiten. Kleine stapjes vooruit waarin bezoek steeds meer 'als vanouds' deel ging uitmaken van het dagelijkse leven in De Oude Pastorie.

Daar waar we in 2020 nog 'ongeschonden' uit de strijd kwamen, hebben we begin september 2021 ervaren wat de impact was van corona op onze organisatie. De getroffen bewoners zijn allen goed hersteld en de meeste medewerkers ook.

De gasten van het Ontmoetingscentrum zijn door corona ook in 2021 in kleinere groepen ontvangen. Op deze manier konden we op een relatief veilige manier iets betekenen voor deze gasten en hun naasten, maar nog niet alle mogelijke begeleiding geven.

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.



De familiecommissie heeft meegelezen met het verslag en haar opmerkingen geplaatst tijdens een vergadering op 14 juni 2022. De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van het verslag en dit besproken met de directie op 21 juni 2022.

De Oude Pastorie – Huizen

Bram en Linda de Haan

Juni 2021



## 2 Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	2
3	Pijlers onder het kwaliteitsbeleid .....	5
3.1	Kwaliteit@ .....	5
3.2	Leefplezierplan .....	5
4	Uitkomsten verbeterpunten 2021.....	6
5	De 10 klantbeloften in de dagelijkse praktijk .....	10
6	Veiligheid.....	20
6.1	Kwaliteitsindicatoren .....	20
6.2	Medicatieveiligheid.....	20
6.3	Decubitus.....	21
6.4	Wet zorg en dwang .....	21
6.5	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	Leyden Academie.....	25
9.4	Regionaal netwerk.....	25
9.5	Familiecommissie .....	26
9.6	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](http://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 2021

Verbeterpunten	Status per 31 december 2021
Talentmanagement inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Keuze gemaakt voor TMA</li><li>• Medewerkers geïnformeerd middels introductiefilm</li><li>• Teams zijn ingepland en eerste groepen zijn geweest</li><li>• bezig met het verankeren van de uitkomsten in de jaarlijkse cyclus van FG gesprekken</li><li>• Nagenoeg alle medewerkers hebben een talentanalyse gedaan middels TMA</li></ul> <p><i>In 2022: verankeren van de uitkomsten in de jaarlijkse cyclus van FG gesprekken</i></p>
Opstarten Verpleegkundig Team	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestart in december 2020</li><li>• Rol als coach voor de diverse aandachtsvelders vastgelegd en opgestart</li><li>• Meer structuur aangebracht in de organisatie van het VP team</li><li>• Meer werkzaamheden een plek gegeven binnen het VP team</li><li>• Externe coaching ingezet eind september voor het VP team</li></ul> <p><i>In 2022: verder verankeren op de werkvloer</i></p>
Passend leren met LMS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indeling gemaakt van de verplichte e-learnings per discipline + aanraders geselecteerd</li><li>• Maandelijks reminder in de DOP Update</li><li>• Volgen van de voortgang per medewerker en zo nodig hierover in gesprek gegaan</li></ul> <p><i>Gestart met LMS, dit in september geëvalueerd en beleid aangepast voor 2022. Is nu een integraal onderdeel van deskundigheidsbevordering voor het team</i></p>



Verbeterpunten	Status per 31 december 2021
Leefplezier vergroten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Twee workshops verzorgd voor de Zorg- en Welzijn Begeleiders om de kennis over Leefplezier weer op te frissen</li><li>• Tijdens teambijeenkomst laten zien hoe iedereen zich kan verdiepen in de beschikbare informatie als basis voor het leefplezier</li><li>• Voorstel gemaakt om Auxiliar aan te passen zodat het team zich nog bewuster is van de persoonlijke doelen per bewoner inzake leefplezier</li><li>• Werkgroep Welzijn samengesteld waarin vier medewerkers participeren met als doel welzijn een groter onderdeel te laten zijn in de dagelijkse gang van zaken</li></ul>
Werven van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt	<ul style="list-style-type: none"><li>• Een aanvraag beoordeeld en afgewezen vanwege de taalbarrière en benodigde begeleiding in relatie tot beschikbare capaciteit hiervoor</li><li>• Tweede aanvraag ingestemd met een oriënterend gesprek, deze heeft echter niet plaatsgevonden op initiatief van de andere partij</li></ul>
Avonddienst uitbreiden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Extra dienst beschikbaar gesteld van 19.00 – 22.00 uur in de zorg</li><li>• Leerling doorgestroomd als medewerker voor 3x per week deze dienst in de zorg</li><li>• Extra medewerker aangenomen voor 3x per week deze dienst</li></ul> <p><i>Gerealiseerd conform plan en m.b.v. inzet kwaliteitsgelden</i></p>
Tandarts op locatie realiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oriënterend gesprek gehad met mogelijke partner samen met o.a. de aandachtsvelders Mondzorg</li><li>• Inventarisatie naar belangstelling onder bewoners uitgevoerd (i.v.m. minimale afname van 10 consulten per keer)</li><li>• Contract afgesloten met Fresh Unieke Mondzorg</li><li>• Deelnemende families geïnformeerd over de gang van zaken</li></ul>





Verbeterpunten	Status per 31 december 2021
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eerste afspraak ingepland op 25 juni aanstaande</li><li>• Overige families nogmaals op de mogelijkheid geattendeerd via de nieuwsbrief</li><li>• Eerste ervaringen zijn minder positief, er is een evaluatie gepland voor medio september met Fresh Unieke Mondzorg</li><li>• Herstart gemaakt en de samenwerking verloopt nu goed.</li><li>• Aandachtvelders optimaal betrokken.</li></ul> <p><i>Contract aangegaan met Fresh Unieke Mondzorg en geïmplementeerd</i></p>
Inzet geestelijk verzorger	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reeds aanwezige geestelijk verzorger voor de zondagse vieringen heeft uitbreiding in uren gekregen per 1 januari 2021 en is nu structureel op de maandagmiddag aanwezig voor ondersteuning en begeleiding op geestelijk vlak voor zowel bewoners als hun familieleden</li><li>• Door corona iets later opgestart dan gepland, namelijk 15 februari 2021</li><li>• Heeft inmiddels op de maandagmiddag een gespreksgroep opgezet van 15.00 – 16.00 uur</li></ul> <p><i>Uitbreiding in uren gerealiseerd waardoor er nu maandelijks een kringviering is en op de maandagmiddag een gespreksgroep</i></p>
Wet zorg en dwang (WZD) internaliseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Een brainstormsessie met een aantal medewerkers georganiseerd over het werken conform de WZD</li><li>• Het beleid van De Oude Pastorie aangescherpt ter verdere bespreking met betrokkenen</li><li>• Rolbeschrijvingen ZB en WB aangepast op basis van de WZD</li><li>• Formulier ontwikkeld voor het vastleggen van de stappen in het stappenplan</li><li>• Inventarisatie gemaakt van (be)handelingen bij bewoners die door de WZD als onvrijwillig worden gezien</li></ul>





Verbeterpunten	Status per 31 december 2021
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Op het DV overleg van 18 mei met de DV collega's alle bewoners besproken om na te gaan of er sprake is van onvrijwillige zorg</li><li>• Verdere uitwerking van de stappenplannen bij het VP team belegd</li></ul> <p><i>In 2022 inzet WZD functionaris realiseren en kennis binnen het team vergroten. Vanuit het IMOZ project liggen hier kansen om dit gestructureerd op te pakken</i></p>



## 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 2021**

Jaarlijkse inspectie brandweer heeft tot een nieuw certificaat geleid  
Legionellacontrole heeft volgens plan plaatsgevonden  
BHV training medewerkers op 1 juni 2021  
Wekelijks verse bloemen geleverd voor de huiskamers  
Onderhoudscontracten met jaarlijkse evaluatiegesprekken hebben plaatsgevonden  
Basistraining nieuwe medewerkers heeft plaatsgevonden op 13 april, 31 augustus en 23 november 2021

#### **Impact corona**

Aangescherpt hygiëneprotocol gecontinueerd



*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 2021

De nieuwsbrief is in 2021 9x 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 17 mei en 16 december d.m.v. videobellen vergaderd, hiervan zijn verslagen beschikbaar, daarnaast zijn zij betrokken geweest bij het kwaliteitsplan 2022

### Impact corona

Familiediners en andere activiteiten waar families graag aan deelnemen zijn geannuleerd

De familiecommissie is betrokken geweest bij de verscherping en versoepeling van de bezoeksregelingen

Er is waar nodig extra contact geweest met families en naasten om te luisteren naar hun verhaal



*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 2021**

Voor nieuwe bewoners is samen met de bewoner een levensschilderij gemaakt

Een aantal mooie activiteiten in de tuin of binnenruimte hebben plaatsgevonden, veelal aangeboden door betrokkenen, zoals een draaiorgel, een zanger, een kinderkoor, accordeonisten en een klassiek muziekduo

#### **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, maar in het najaar weer op kleine schaal gestart

Er zijn alternatieve activiteiten binnenshuis opgestart



*Samen bewegen vanuit de stoel*



#### **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 2021**

Alle nieuwe bewoners hadden een voorlopig leefplezierplan op de dag van inhuizing

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

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

De aanwezige hulpmiddelen zijn beoordeeld en zo nodig herzien

##### **Impact corona**

Bewoners zijn gevaccineerd



*Een ontspannende handmassage 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 2021

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 aan de wensen van de bewoner

Medewerkers hebben altijd samen met de bewoners gegeten

### Impact corona

Maandelijkse diners voor familieleden hebben niet meer plaatsgevonden, behalve met de kerstdagen in aangepaste vorm

Het mee-eten van familie en naasten in de serre is halverwege het jaar weer opgestart in aangepaste vorm



*Gezellig samen eten met familie*





## 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 2021**

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 vanaf maart 2021 weer verzorgd door de geestelijk verzorger

### **Impact corona**

De Oude Pastorie heeft corona lange tijd buiten de deur weten te houden, maar eind augustus hebben ook wij de impact van corona ervaren in De Oude Pastorie op bewoners en collega's die door dit virus werden getroffen



*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 2021**

Nieuwe bewoners hadden binnen zes weken hun leefplezierplan

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

Werkgroep welzijn opgericht om hier nog meer aandacht aan te geven



*Het levensschilderij als basis voor het persoonlijke leefplezierplan*



## 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 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 2021

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



*Samen genieten van de muziek en het meezingen*



## 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 2021

Interne audits medicatieveiligheid hebben plaatsgevonden (zie overzicht interne audits 2021)  
Jaargesprekken met samenwerkende externe specialisten hebben plaatsgevonden (zie het overzicht samenwerkingspartners)

### Impact corona

Gezamenlijke overleggen met alle disciplines hebben beperkt plaatsgevonden (zie het vergaderschema 2021)  
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



*Samen wandelen in de mooie Gooische natuur, met zorg voor elkaar*



## 10 De organisatie is professioneel en medewerkers 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 2021

Functioneringsgesprekken met nieuwe medewerkers hebben plaatsgevonden (zie FG verslagen)

Overige medewerkers hebben een talentgesprek (TMA) gehad

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

### Impact corona

Het informeel samenzijn was in 2021 nagenoeg niet mogelijk, in september heeft er een walking dinner plaatsgevonden



*Tijdens trainingen is er ook tijd voor plezier!*



## 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.

Tweemaal is er een audit op medicatieveiligheid uitgevoerd en de uitkomsten besproken in het DV overleg. Dit ter bevordering van het bewustzijn rondom medicatieveiligheid van deze medewerkers. De uitkomsten worden met het management besproken en eventuele verbeterpunten worden met het team besproken.

In de MIC-analyse worden medicatiefouten vastgelegd. Wekelijks bespreekt de MIC-commissie de analyse en evalueert deze maandelijks waarna er een terugkoppeling is naar de manager.

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 zijn er interventies ingezet, is er multidisciplinair overleg ingezet en is het desbetreffende leefplezierplan geactualiseerd.

In 2021 waren er twee bewoners met decubitus graad 2 en 3, veroorzaakt door immobiliteit en incontinentie van fases en druk van verkeerd aangepast schoeisel.

### 6.4 Wet zorg en dwang

In 2021 heeft De Oude Pastorie de omslag gemaakt van het registreren van vrijheidsbepenkende 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 waren in 2021 vier ongeplande ziekenhuisopnames. Het beleid van De Oude Pastorie is gericht op het bespreekbaar maken van wat kwaliteit van leven is. Advance Care Planning wordt besproken tijdens inhuizing en halfjaarlijks 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 november 2021 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. De vragenlijst kon digitaal en anoniem worden ingevuld.

De respons was 43,4 %, wat betekent dat 10 eerste contactpersonen van de 23 verstuurdde vragenlijsten deze hebben ingevuld. Twee contactpersonen gaven aan de manier van uitvragen (vanuit de bewoner) lastig te vinden en hem daarom niet te hebben ingevuld.

Klantbeloften	2019	2020	2021
Hier voel ik mij thuis	8,2	8,2	8,3
Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	8,2	8,4	8,5
Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	7,9	8	8,1
Ik krijg passende zorg en ondersteuning	8,2	8,4	8,5
Ik eet en drink naar wens	8,5	8,5	8,6
Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	8,3	8,4	8,5
Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	8,1	8,1	8,2
Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	8,4	8,5	8,6
De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	8,5	8,5	8,5
De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier	8,5	8,2	8,4
Gemiddelde score	8,3	8,3	8,4

Ook de NPS-score maakt onderdeel uit van deze digitale vragenlijst. De score hierop was gemiddeld een 9,6 (4 maal 9 / 6 maal 10). In 2020 was dit een 9,5.

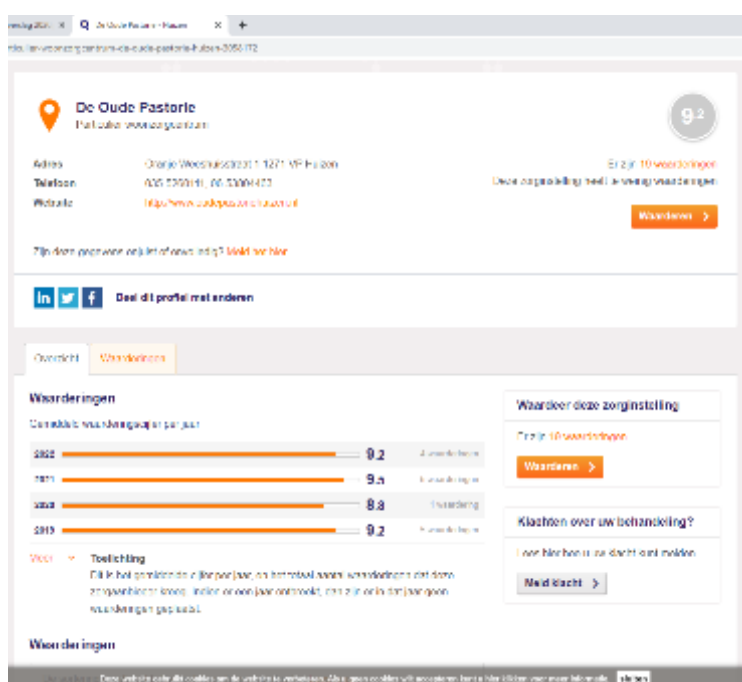




Deze uitkomsten zijn besproken in de Raad van Toezicht, familiecommissie en met het team. Zij hebben tevens een overzicht ontvangen van de aangedragen verbeterpunten en de wijze waarop De Oude Pastorie hier invulling aan heeft gegeven. Daarnaast worden de uitkomsten opgenomen in de nieuwsbrief voor alle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

## 7.2 Zorgkaart Nederland

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



In de praktijk ervaren wij dat het erg lastig is om families bereid te vinden om hun waardering op Zorgkaart Nederland kenbaar te maken. Elke familie wordt bij een afrondend gesprek na overlijden gevraagd of zij Zorgkaart Nederland willen invullen. Daarnaast zullen we in 2022 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

In 2022 zal er weer een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsvinden.



## 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 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/>

### 9.4 Regionaal netwerk

De Oude Pastorie is actief betrokken geweest bij het opstellen van de Regionale Zorg Visie voor Gooi, Vechtstreek en Almere die te vinden is op <https://rzv.gva2025.nl>. Deze visie vormt de basis voor een regionaal programmaplan waaraan we gezamenlijk aan zeven speerpunten werken. Er is sprake van een tweewekelijks bestuurlijk netwerkoverleg.



## 9.5 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. Door het overlijden van bewoners waarvan hun naasten onderdeel uitmaakten van de familiecommissie is deze in 2021 minder vaak bijeen geweest. Wel is er regelmatig per mail afstemming geweest inzake corona maatregelen. Daarnaast heeft de familiecommissie in juni 2021 gesproken met de Raad van Toezicht.

### *Besproken punten 2021 met de familiecommissie*

- Coronamaatregelen in De Oude Pastorie
- Kwaliteitsindicatoren en maatschappelijke verantwoording 2020
- Kwaliteitsverslag 2020
- Status verbeterpunten 2021
- Kwaliteitsplan 2022
- Uitkomsten bewonerstevredenheid 2021
- Personele zaken
- IMOZ project
- Zorginkoop 2021

## 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 2021 door de Raad van Toezicht*

- In 2021 heeft de Raad van Toezicht in totaal zes keer een vergadering gehouden.
- Besproken onderwerpen zijn conform de vastgestelde jaarplanning Raad van Toezicht.
- De Raad van Toezicht is op zoek gegaan naar vervanging van de vacature sinds eind 2020 en het toevoegen van een vierde lid voor behoud van continuïteit en verbreden van aanwezige kennis en expertise. Met de beoogde nieuwe leden is in mei 2021 kennisgemaakt. Zij zijn sinds 1 juli 2021 in functie.
- De nieuwe leden van de Raad van Toezicht hebben in september een introductiemiddag gehad van de directie om zo vertrouwd te raken met De Oude Pastorie, haar visie, missie en organisatie.
- In juni 2021 heeft er een gesprek plaatsgevonden met een afvaardiging van de familiecommissie.



- 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. Daarnaast nodigt de Raad van Toezicht minimaal één keer per jaar het MT uit tijdens een vergadering en probeert zij op informele momenten van De Oude Pastorie, aanwezig te zijn.
- De Raad van Toezicht heeft kennisgenomen van het kwaliteitsverslag 2021 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 2022 geeft vertrouwen dat de kwaliteit structureel geborgd blijft binnen De Oude Pastorie.

W.F. de Groot – van Saane

Voorzitter Raad van Toezicht

8 juni 2021