

KWALITEITSPLAN 2023

Dit beloven wij aan u ...

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



DE OUDE **PASTORIE**
THUIS IN DEMENTIE

Kwaliteitsplan 2023

1 Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2023 van De Oude Pastorie. In dit document wordt de visie van De Oude Pastorie met betrekking tot kwaliteit beschreven. Op welke punten deze het komende jaar verder ontwikkeld gaat worden en welke initiatieven er ondernomen gaan worden om het welzijn van bewoners waar mogelijk verder te verhogen en te verbeteren.

Hiermee is het kwaliteitsplan een beschrijvend document voor alle betrokkenen en belanghebbenden rondom de bewoners van De Oude Pastorie. Bij de totstandkoming zijn tevens het management team, de familiecommissie en de Raad van Toezicht (RvT) betrokken. Zij hebben hun input kunnen leveren en hebben meegelezen met het verslag, vragen gesteld en waardevolle toevoegingen en aanvullingen gedaan.

In 2022 hebben we de naweeën ervaren van de coronaperiode welke zich voornamelijk uit in een hoger ziekteverzuim doordat een aantal collega's blijvende beperkingen ervaart na corona. Daarnaast was het een onrustig jaar met veel onzekerheden en forse prijsstijgingen. De nog verder toegenomen druk op de arbeidsmarkt geeft voor het eerst ook de nodige uitdagingen voor De Oude Pastorie. Het is vandaag de dag minder makkelijk om vacatures te vervullen, iets wat we nog niet eerder hebben ervaren.

Wel hebben we in 2022 weer meer tijd en aandacht kunnen geven aan de naasten van bewoners doordat de familiediners weer zijn opgestart en ook zij weer welkom waren bij de vele activiteiten in het huis. Dat maakt het onderlinge contact eenvoudiger, wat erg waardevol is.

In dit kwaliteitsplan hebben we ons gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in de wetenschap dat De Oude Pastorie geen regulier verpleeghuis is. De Oude Pastorie is een kleinschalige woonomgeving die 26 bewoners 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.

Op enkele onderdelen zal dit de invulling afwijkend maken ten opzichte van het gestelde in het kwaliteitskader.

De Oude Pastorie – Huizen
November 2022

Kwaliteitsplan 2023

2 Inhoudsopgave Kwaliteitsplan

1	Inleiding	2
2	Inhoudsopgave Kwaliteitsplan.....	3
3	Profiel van de organisatie	4
3.1	Onze visie	4
3.2	Voor wie	4
3.3	Besturingsfilosofie	5
4	Samenstelling team	6
4.1	Aantallen	6
4.2	Teaminzet per dienst.....	7
4.2.1	Deskundigheidsbevordering.....	8
4.3	Verloop van medewerkers	9
4.4	Ziekteverzuim	10
4.5	Inhuur zorgpersoneel	10
5	Pijlers onder het kwaliteitsbeleid	11
5.1	Kwaliteit@ en de 10 klantbeloften	11
5.1.1	Klantbeloften	11
5.1.2	Bouwstenen.....	13
5.1.3	Cirkel van kwaliteit	14
5.2	Leefplezierplan voor de zorg	15
5.3	Regionale samenwerking	15
6	Doorontwikkeling Kwaliteit@ in 2023.....	16
6.1	Werken aan de klantbeloften.....	16
6.1.1	Hier voel ik mij thuis	16
6.1.2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	17
6.1.3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden.....	18
6.1.4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning.....	19
6.1.5	Ik eet en drink naar wens	20
6.1.6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	21
6.1.7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	22
6.1.8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw.....	23
6.1.9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	24
6.1.10	De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier	25
7	Verbeterpunten 2023	26
7.1.1	Versterken samenwerking met specialist ouderengeneeskunde	26
7.1.2	Samenwerking tussen de teams en onderling versterken	26
7.1.3	Inzichtelijk maken van het werken met klantbeloften.....	26
7.1.4	Kennis en informatie delen met naasten van mensen met dementie	26

Kwaliteitsplan 2023

3 Profiel van de organisatie

Woonzorghuis De Oude Pastorie biedt sinds 1 mei 2014 plaats aan inmiddels 26 bewoners met dementie en ontvangt in haar Ontmoetingscentrum vier dagen per week acht gasten die nog zelfstandig thuis wonen. Het karakteristieke pand van De Oude Pastorie (1882) is gelegen in de oude dorpskern nabij het gezellige dorpsplein, de winkels en de historische straatjes van Huizen. In de aanbouw zijn 26 studio's gesitueerd, alsmede drie huiskamers. Elke huiskamer wordt gekenmerkt door haar eigen sfeer en haar eigen activiteiten. Daarnaast zijn er diverse ruimten waaronder een bibliotheek en serre die tot beschikking staan van de bewoners. De omsloten tuin rondom De Oude Pastorie biedt volop gelegenheid om van de natuur te genieten door erin te wandelen of een plekje te zoeken op het terras of een bankje in de tuin. De maaltijden worden dagelijks vers bereid door de koks en geserveerd in de huiskamers.

3.1 Onze visie

Voor mensen met geheugenproblemen of dementie gaat het verlies van vaardigheden gepaard met een verminderd begrip van wat er om hen heen gebeurt. De Oude Pastorie biedt een beschermde omgeving voor de bewoners zodat ze uit het leven kunnen halen wat voor hen mogelijk is. Daarbij wordt passende ondersteuning en begeleiding gegeven door een vast team van deskundige medewerkers. Hierbij staat het welzijn van de bewoners voorop.

De Oude Pastorie is een woonzorg- en ontmoetingshuis waar gastvrijheid, vriendelijkheid en zorgzaamheid vanzelfsprekend zijn, waar tijd en ruimte is voor ontmoeting, voor aandacht, voor genieten en waar bewoners de benodigde zorg ontvangen op een zorgvuldige, prettige en respectvolle wijze.

De kernwaarden van de organisatie zijn Betrokken, Respectvol, Hoffelijk en Deskundig. Met deze kernwaarden geeft zij invulling aan haar missie:

*“ Een uniek mens- en gastgericht woonzorghuis waar het een warm thuis is
voor mensen met dementie en hun naasten ”*

3.2 Voor wie

De Oude Pastorie is volledig toegerust voor mensen met geheugenproblemen of dementie die in een geborgen en veilige omgeving willen wonen, midden in de samenleving. Het is mogelijk hier levensbestendig te wonen voor zover de medische situatie dit toelaat. De Oude Pastorie is een open huis wat betekent dat onze bewoners vrijwillig kiezen om hier te wonen.

Bewoners verblijven op basis van het scheiden van wonen en zorg. Bewoners betalen een maandelijks bedrag voor de huur en aanvullende diensten. De zorg wordt middels het Volledig Pakket Thuis (VPT) geleverd. Per 23 november 2022 is er 1 bewoner met VV04, zijn er 24 bewoners met een VV05, en is er 1 bewoner met een VV07. De jongste bewoner is 70 en de oudste bewoner is 94.

Kwaliteitsplan 2023

De leeftijdsverdeling is per 23 november als volgt:

Leeftijdsgroep	Aantal bewoners
70 en <80	6
80 en <90	16
90 en <100	4
Gemiddelde leeftijd	84

In het Ontmoetingscentrum ontvangt De Oude Pastorie vier dagen per week maximaal acht mensen met geheugenproblemen of beginnende dementie die nog zelfstandig thuis wonen. Vanaf 2021 beschikken deze gasten van het Ontmoetingscentrum WLZ indicatie of betalen zij privaat.

3.3 Besturingsfilosofie

De Oude Pastorie is een initiatief van Bram en Linda de Haan. Zij vormen samen de directie van De Oude Pastorie. De dagelijkse leiding geven zij vorm samen met de manager Welzijn & Zorg en hierbij worden zij ondersteund door het secretariaat. De manager Welzijn & Zorg is ook meewerkend, zodat er sprake is van korte lijnen binnen de organisatie. Er wordt veel waarde gehecht aan de kennis en inzichten van de professionals op de werkvloer.

De directie is goed bereikbaar voor het team, bewoners en/of hun families.

De Oude Pastorie beschikt over een Raad van Toezicht die als toezichthoudend orgaan functioneert conform de Governance Code. De Raad van Toezicht komt minimaal vier keer per jaar bijeen in een vergadering en hanteert een jaarplanning met bespreekpunten. De bewoners worden vertegenwoordigd in een familiecommissie welke minimaal driemaal per jaar bijeenkomt in een vergadering. Sinds 2020 is er een Verpleegkundig Advies Raad (VAR) actief die minimaal drie keer per jaar bijeenkomt in aanwezigheid van een directielid.

De Oude Pastorie is aangesloten bij branchevereniging SPOT. Daarnaast is zij actief binnen een lerend netwerk in de regio en aangesloten bij de coöperatie Kwaliteit@.

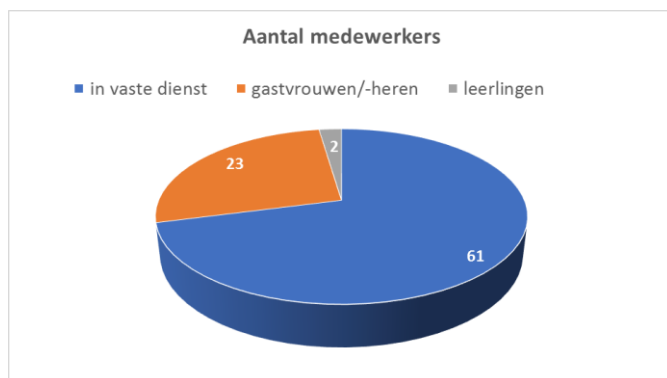
Kwaliteitsplan 2023

4 Samenstelling team

Het team van De Oude Pastorie is Betrokken, Hoffelijk, Respectvol én Deskundig. Deze kernwaarden van De Oude Pastorie vormen belangrijke criteria bij de selectie en samenstelling van het team.

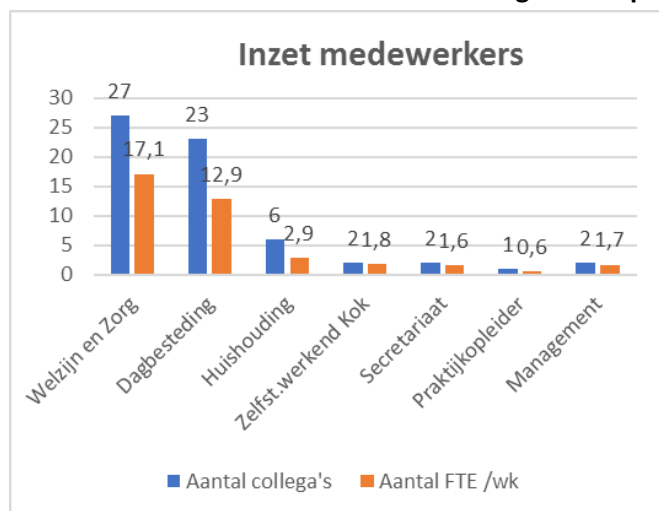
4.1 Aantallen

Op 30 september 2022 bestaat het team uit 61 medewerkers in vaste dienst en hebben 2 medewerkers een overeenkomst voor de duur van de opleiding. De Oude Pastorie is een erkend leerbedrijf.



Daarnaast zijn er nog 21 gastvrouwen en 2 gastheren actief in De Oude Pastorie. Zij zetten hun eigen talenten in voor de bewoners in het woonzorghuis en de gasten van het Ontmoetingscentrum. Sommige gastvrouwen komen wekelijks een vast moment ter ondersteuning in de huiskamer, anderen sluiten aan bij activiteiten waar zij affiniteit mee hebben zoals schilderen of wandelen met bewoners. Twee gastheren verzorgen een klassieke muziekuurtje. Verder komt er wekelijks een gastvrouw handmassages verzorgen bij bewoners en gasten die daar prijs op stellen. Daarnaast is er een samenwerking met de bibliotheek van Huizen van waaruit een VoorleesKracht wekelijks een of twee ochtenden komt (voor)lezen met bewoners.

Aantal medewerkers in dienst incl. leerlingen 30 september 2022:



Kwaliteitsplan 2023

4.2 Teaminzet per dienst

Het team van deskundige medewerkers is actief in wisselende diensten. Alle medewerkers in de directe zorg (inclusief dagbesteding) werken bij voorkeur minimaal drie dagen per week of zijn drie diensten per week aanwezig zodat er voor de bewoners veel vertrouwde gezichten zijn en het team de bewoners goed leert kennen.

Het team kent, door het kleinschalige karakter van het huis, alle bewoners én veel van hun naasten persoonlijk. Zij zijn op de hoogte van de specifieke zorgvragen, wensen en de wijze waarop het leefplezier van de bewoner positief gestimuleerd kan worden.

Het welzijn van de bewoners staat voorop. Hieraan dragen alle medewerkers bij. De teamsamenstelling en de teamsamenwerking zijn hierop gebaseerd.

Binnen het team zijn aandachtsvelders actief die zich richten op een specifiek aandachtsgebied. Zij borgen dit aandachtsgebied binnen de organisatie en zijn aanspreekpunt voor het team. Ook delen zij hun deskundigheid met de rest van het team door o.a. jaarlijks klinische lessen te verzorgen.

Aan De Oude Pastorie zijn twee vaste huisartsen verbonden die ieder wekelijks aanwezig zijn in het huis voor consult. Zij werken samen met een Specialist Ouderengeneeskunde die zo nodig wordt geconsulteerd of ingezet. Daarnaast werkt De Oude Pastorie samen met een ergotherapeut, bewegingstherapeut, logopediste en fysiotherapeut die op wens van de bewoner of op advies van het team worden gevraagd hun specialisme in te brengen.

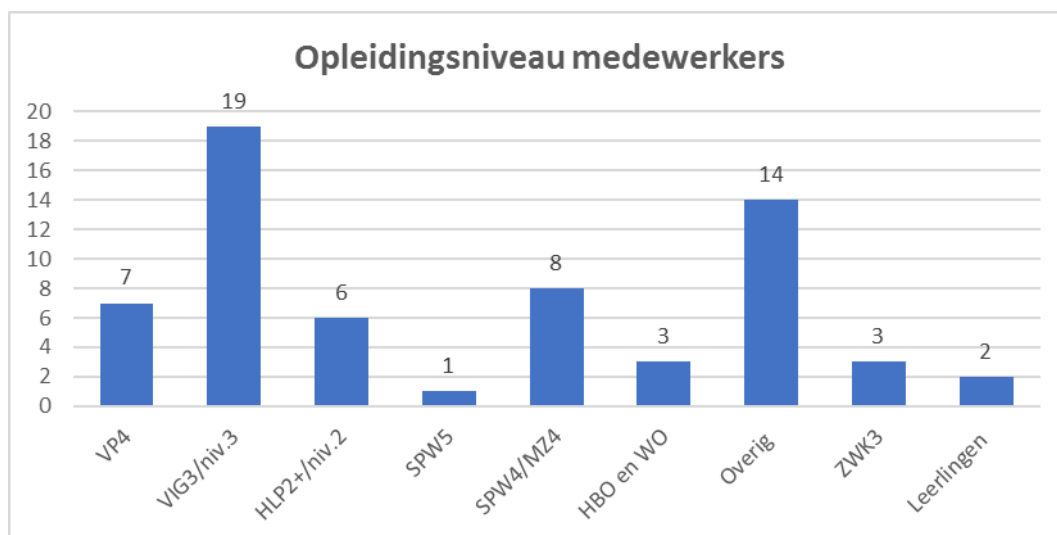
In de dagelijkse planning is voldoende tijd voor het team om te reflecteren op elkaars handelen, feedback te geven of onderling af te stemmen rondom een bewoner. Indien gewenst kan iemand van het managementteam hierbij aanschuiven. Op verzoek van het team vinden er tussentijdse overleggen plaats in kleine setting om over aangereikte onderwerpen van gedachten te wisselen samen met het MT.

In 2023 worden weer diverse overleggen ingepland om het team samen gelegenheid te geven om te reflecteren op een aantal onderdelen van hun werk.

Tweejaarlijks is er een medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO). Het eerstvolgende MTO staat gepland voor het eerste kwartaal van 2023.

Kwaliteitsplan 2023

Hoewel alle werkzaamheden met elkaar worden gedaan onderscheiden we op hoofdlijnen een drietal disciplines, te weten Welzijn & Zorg, Dagbesteding en Facilitair. De onderstaande grafiek geeft inzicht in het opleidingsniveau van het team.



De verantwoordelijkheden zijn laag in de organisatie gelegd. Daardoor is er sprake van een minimale overhead en een minimale managementlaag, waardoor er verhoudingsgewijs meer medewerkers en uren voor de bewoners beschikbaar zijn om invulling te geven aan het leefplezier.

Jaarlijks wordt door het MT vastgesteld of er een goede balans is tussen de benodigde competenties en vaardigheden en de beschikbare competenties en vaardigheden binnen het team.

Daarnaast vindt De Oude Pastorie opleiden belangrijk en hebben wij de volgende leerlingen onder onze hoede (gehad):

2 collega's in opleiding voor VIG3 (zij instroom)

2 collega's in opleiding voor Begeleider Specifieke Doelgroepen

Daarnaast waren er in 2022 drie stagiaires actief en een twee kortere maatschappelijke stages.

4.2.1 Deskundigheidsbevordering

De Oude Pastorie heeft een gedegen opleidingsplan en bevordert hiermee de deskundigheid van het team. Het opleidingsplan is enerzijds gericht op het bevoegd en bekwaam houden van de verzorgenden en verpleegkundigen, anderzijds op het verdiepen van de kennis over dementie en zorg-gerelateerde handelingen. Hierbij is gekeken naar een goede dekking van de benodigde competenties en expertise voor het team aansluitend op de zorgvraag van de bewoners en gasten van het Ontmoetingscentrum. Belangrijke elementen hieruit zijn:

Kwaliteitsplan 2023

- Basistraining De Oude Pastorie – elke nieuwe medewerker van De Oude Pastorie ontvangt de basistraining. Hierin komen onderwerpen aan bod als: Missie, visie, kernwaarden, het concept, de klantbeloften en onderscheidend vermogen. Wat is dementie? Het begrijpen van en omgaan met dementie. Waarom en hoe vullen we dagbesteding in voor onze bewoners en gasten, etc.
- Trainingen in samenwerking met Zorg voor Leren om het team bekwaam te houden op de voorkomende risicovolle en voorbehouden handelingen.
- Klinische lessen met onderwerpen als wondzorg, mondzorg, aromatherapie, tiltechnieken, PDL, gehoorapparaten, medicatieveiligheid, transfertechniek, zwachtelen, etc.
- Deelname aan congressen door teamleden, die vervolgens een presentatie geven aan collega's.
- Een Leer Management Systeem(LMS), dat door de brancheorganisatie SPOT wordt gefaciliteerd, waarbinnen op velerlei gebied e-learningen te volgen zijn om het kennisniveau laagdrempelig weer te verhogen.
- Jaarlijkse BHV training voor alle dienstverantwoordelijke collega's, de koks, de begeleiders van het OC en het management.

4.3 Verloop van medewerkers

Medewerkers mutaties	Uit Dienst		In Dienst	
	Aantal medewerkers	Aantal Uren / wk	Aantal medewerkers	Aantal Uren / wk
Team Welzijn & Zorg (incl. praktijkopleider)	6	160	5	118
Team Dagbesteding (incl. Huiskamerbegeleiding)	6	114	2	40
Team Facilitair (incl. keuken)	3	63	2	40
Overhead (incl. MT)	3	88	3	80
	18	425	12	278

Bron: Loonrapport Q1 tm Q3 2022

Kwaliteitsplan 2023

4.4 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bedroeg gemiddeld 7,14% tot en met 30 september 2022. Dit is een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar. Het langdurig verzuim is deels corona gerelateerd, maar ook uitval door fysieke klachten en emotionele overbelasting. De HR manager werkt nauw samen met de arbodienst voor een goede begeleiding en re-integratie van deze medewerkers.

4.5 Inhuur zorgpersoneel

Het beleid van De Oude Pastorie is erop gericht om haar medewerkers in vaste dienst te hebben. Er wordt soms samengewerkt met een ZZP'er die reeds bekend is met de organisatie.

Kwaliteitsplan 2023

5 Pijlers onder het kwaliteitsbeleid

5.1 Kwaliteit@ en de 10 klantbeloften

Kwaliteit@ is een concept dat organisaties handvatten biedt om de kwaliteitskaders zoals het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg succesvol te vertalen naar de dagelijkse praktijk van een kleinschalige zorgaanbieder, middels 10 klantbeloften en bijbehorende werkmethodeken.

In deze aanpak is de kwaliteit een onlosmakelijk onderdeel binnen de bestaande dagelijkse operatie, het dagelijks leven in een kleinschalige woonlocatie. Bewoners, medewerkers en alle betrokkenen weten wat ze mogen verwachten, kunnen dit toetsen en zijn bepalend in het beantwoorden van de vraag of er kwaliteit wordt geleverd. Dit is vormgegeven aan de hand van klantbeloften.

De deelnemende organisaties zijn lid van de coöperatieve Kwaliteit@ U.A, zo ook De Oude Pastorie.

5.1.1 Klantbeloften

Deze kwaliteitsvisie is geconcretiseerd in 10 klantbeloften die de kwaliteit *niet achteraf*, maar al *aan de voorkant* bepalen. Vanuit een integraal perspectief weten bewoners en bezoekers daardoor wat ze kunnen en mogen verwachten van de organisatie.

Wonen met welzijn & zorg:

1. Hier voel ik mij thuis.
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis.
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden.
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning.
5. Ik eet en drink naar wens.

Eigen regie:

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

Organisatie:

8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij.
10. De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier.

Elke klantbelofte is uitgewerkt in een drietal subs. Deze treft u op de volgende pagina aan.

Kwaliteitsplan 2023

1 Hier voel ik mij thuis - Ik voel mij veilig en geborgen - Ik vind het hier schoon en gezellig - Ik vind de sfeer fijn
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
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
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
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
6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn - Mijn welzijn staat voorop - Mijn wensen staan centraal - Ik krijg oprechte aandacht
7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn - Ik word persoonlijk benaderd - Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend - Mijn afspraken worden nagekomen
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
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
10 De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier - Ik ervaar de organisatie als transparant en aanspreekbaar - Ik ervaar werkplezier bij de medewerkers - Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied

Kwaliteitsplan 2023

5.1.2 Bouwstenen

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg & ondersteuning volgens de klantbeloften berust op de volgende vijf bouwstenen:

1 – Informeren: ‘Iedereen is op de hoogte van de klantbeloften’

We informeren alle direct en indirect betrokkenen over het kwaliteitsfundament en de waar te maken klantbeloften op onder meer de volgende wijze:

- De 10 klantbeloften zijn voor iedereen zichtbaar op een centrale plek
- Basistraining klantbeloften voor elke medewerker en vrijwilliger
- Klantbeloften betrekken bij werving en selectie van medewerkers
- Klantbeloften toelichten bij intake van nieuwe bewoners / families
- Brochure met een nadere uitwerking van elke klantbelofte

2 – Conformereren: ‘Elke dag doen we, wat we beloven’

De focus van organisatie en medewerkers is erop gericht om de klantbeloften waar te maken:

- Iedere dag opnieuw geven we invulling aan onze klantbeloften
- Iedere dag zetten we ons in om de klantbeloften waar te maken
- We helpen elkaar bij het realiseren van de klantbeloften
- We spreken elkaar aan als een klantbelofte dreigt te mislukken

3 – Signaleren: ‘Iedereen heeft hierin een rol’

Iedereen heeft een taak bij het signaleren of we de klantbeloften daadwerkelijk waarmaken:

- Door bewoners, naasten, familie, medewerkers
- Door bezoekers, leveranciers, professionals, etc.
- Zowel klachten als complimenten kunnen eenvoudig kenbaar worden gemaakt
- Dit mag zowel persoonlijk op naam als anoniem

4 – Leren en verbeteren: ‘We helpen elkaar te verbeteren’

Het leren en met elkaar verbeteren van de kwaliteit staat voorop:

- Verbeterkansen worden per omgaande beoordeeld, besproken en afgewikkeld (PDCA)
- Als dank voor de aangeleverde verbeterkans wordt er een attentie verstrekt
- Verbeterkansen worden bewaard als naslag en bewijsvoering
- Klantbeloften zijn een vast onderwerp tijdens het teamoverleg
- Kennis en ervaringen worden uitgewisseld binnen het lerend netwerk van Kwaliteit@

5 – Waarderen: ‘We laten ons graag toetsen’

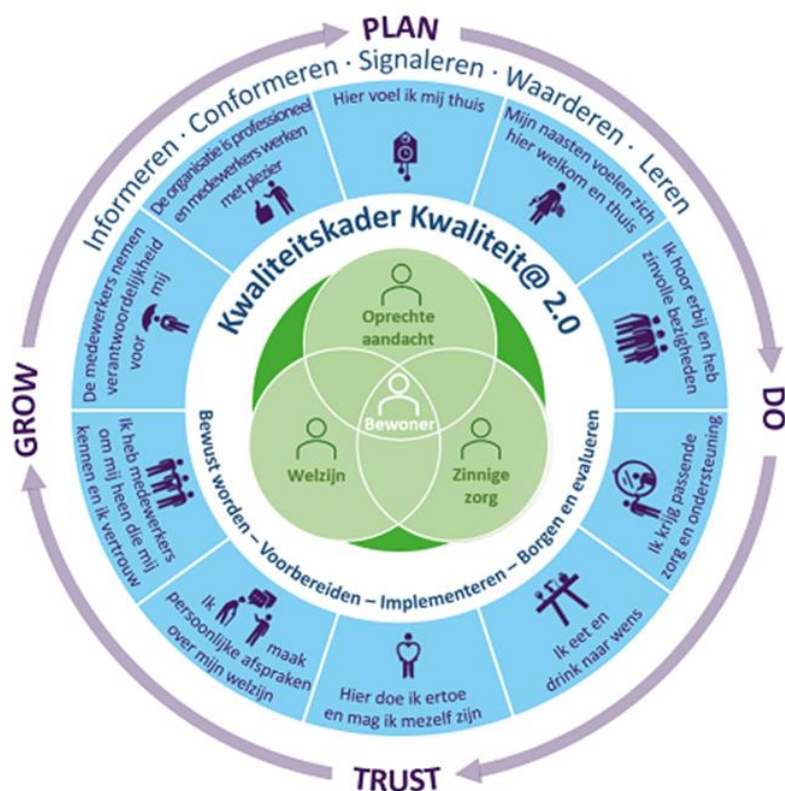
Door het jaar heen vinden diverse structurele beoordelingen plaats:

- 2x per jaar een bewoner/familiengesprek rondom het leefplezierplan
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging van bewoner en/of naasten
- 1x per jaar een vast onderwerp tijdens functioneringsgesprekken
- 1x per 2 jaar een toetsing door een collegiale organisatie
- 1x per 2 jaar een toetsing door een onafhankelijke partij

Kwaliteitsplan 2023

5.1.3 Cirkel van kwaliteit

De klantbeloften, bouwstenen en fasering in de implementatie vormen samen met Plan, Do, Trust, Grow de cirkel van kwaliteit die gericht is op continu leren en verbeteren.



Deze kwaliteitsaanpak draagt bij aan:

- Welzijn van bewoners staat centraal en men weet wat men mag 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

Voor meer informatie: www.welzijnindezorg.nl

Kwaliteitsplan 2023

5.2 Leefplezierplan voor de zorg

De Oude Pastorie heeft als voormalige pilot organisatie van het ambitieuze project “Leefplezierplan voor de zorg” dat onder leiding stond van prof. dr. Joris Slaets van de Leyden Academy het leefplezierplan een vaste plek in haar dagelijkse organisatie gegeven.

Uitgangspunt van het project was: Wat gebeurt er met de kwaliteit van zorg als je daadwerkelijk de wensen en verlangens van individuele ouderen centraal stelt? En is het dan nog mogelijk om deze kwaliteit te verantwoorden? In april 2019 is de pilot afgerond en zijn de bevindingen gepubliceerd. U leest meer over het leefplezierplan en de bijbehorende handreiking op:

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

Het leefplezierplan is uitermate passend bij de visie van De Oude Pastorie aangezien het welzijn van bewoners in alles vooropstaat. De zorg, een fijne maaltijd, een plezierige leefomgeving en zinvolle activiteiten dragen daar in belangrijke mate aan bij. Inmiddels is het leefplezier stevig verankerd in de dagelijkse organisatie van De Oude Pastorie.

Aan elke bewoner is een Zorg Begeleider en een Welzijn Begeleider gekoppeld die samen verantwoordelijk zijn voor het leefplezier van een aantal toegewezen bewoners. Dit komt tot uiting in zowel het actueel en volledig houden van het levensschilderij, het digitale leefplezierplan en het invullen van het dagelijkse leefplezier.

5.3 Regionale samenwerking

In november 2020 hebben 10 zorgaanbieders in het Gooi de Regionale Zorg Visie gepresenteerd https://rvz.gva2025.nl/?page_id=452.

In 2021 heeft er een verdere uitwerking plaatsgevonden en geresulteerd in een programma welke in samenwerking met het Zilveren Kruis verder wordt vormgegeven in de komende vier jaar. Het gaat onder andere een intensieve samenwerking rondom het samen opleiden van regionale zij-instromers in de Regionale Zorg Academie, de integraal medische samenwerking tussen de specialist ouderengeneeskunde, de huisarts en de kleinschalige woonzorghuizen, de sociale benadering van dementie in de wijken en ontwikkelingen op gebied van innovatie, in het bijzonder beeldzorg. In 2022 is deze samenwerking verder vorm gegeven en is er tweewekelijks overleg met alle bestuurders van de regio om uitvoering te geven aan de regionale zorgvisie. Deze samenwerking heeft tot doel om passende zorg, oprechte aandacht en oog voor welzijn in het hart van de zorg te plaatsen en het hoofd te bieden aan de toegenomen zorgvraag en afnemende aantal zorgverleners.

De Oude Pastorie is als mede penvoerder intensief betrokken bij de Sociale Benadering van Dementie (SBD) en de integrale medische ouderenzorg (IMOZ). Daarnaast heeft het gedachtengoed van Kwaliteit@ ook een plek gekregen in het project SBD. Hierin speelt De Oude Pastorie een verbindende rol.

Kwaliteitsplan 2023

6 Doorontwikkeling Kwaliteit@ in 2023

Het werken met de 10 klantbeloften borgt een actieve, ondersteunende en stimulerende rol vanuit directie en management op thema's als persoonsgerichte zorg en ondersteuning, kwaliteit en veiligheid van de bewoners, de relatie tussen bewoners het team en de organisatie, randvoorwaarden voor vakmanschap en oog hebben voor de kwaliteiten van de professionals. De vijf bouwstenen van de klantbeloften borgen een dynamisch proces van leren en verbeteren.

6.1 Werken aan de klantbeloften

Hieronder zijn per klantbelofte de randvoorwaarden aangegeven en de wijze waarop De Oude Pastorie dit borgt in haar organisatie.

6.1.1 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 waardoor bewoners zich gezien en erkend voelen

Hoe borgen we dit?

Jaarlijkse inspectie brandweer
Legionella controle
BHV training medewerkers
Wekelijks verse bloemen
Onderhoudscontracten met jaarlijkse evaluatiegesprekken (denk aan tuin, wasmachines, etc.)
Basistraining nieuwe medewerkers



Kwaliteitsplan 2023

6.1.2 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 ontvangen een sleutel van de voordeur
Medewerkers kennen de naasten van de bewoners bij naam
Familediners en bijeenkomsten waarbij naasten aan kunnen sluiten
Actief stimuleren van naasten om deel te nemen aan activiteiten

Hoe borgen we dit?

De maandelijkse nieuwsbrief van De Oude Pastorie geeft een goede impressie van de activiteiten en de mogelijkheden voor familieparticipatie
Mogelijkheid tot deelname aan mantelzorggespreksgroepen of persoonlijke gesprekken
Door hierover in gesprek te blijven met de familiecommissie



Kwaliteitsplan 2023

6.1.3 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/zij was, is en wordt

Het team hanteert altijd de vier kernwaarden van De Oude Pastorie

Inzicht in wensen, interesses en voorkeuren van bewoner

Eigen regie erkennen van bewoners

Activiteiten zowel in groepsverband als individueel aanbieden

Focus op bewegen zowel binnen als buiten

Hoe borgen we dit?

Leefplezierplan per bewoner met als basis het levensschilderij

Gevarieerd activiteitenprogramma met wekelijks een ander thema

Gespecialiseerd team in Dagbesteding dagelijks van 8.00 tot 22.00 uur aanwezig

Bewegingstherapeute is tweemaal per week aanwezig

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

Met de eigen rolstoelbus uitstapjes maken met bewoners

Divers aanbod wekelijkse vaste activiteiten zoals Wandelclub, Leesclub, Schilderclub en kringviering



Kwaliteitsplan 2023

6.1.4 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 binnen zes weken in samenspraak met de bewoner/naasten

Goede afspraken met huisartsen en andere paramedici

Risicosignalering op gezondheidsrisico's uitvoeren

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

Aanwezigheid van de juiste hulpmiddelen

Hoe borgen we dit?

Actieve preventieve risicoscreening voor alle bewoners

Vier keer per jaar consult van een tandarts aan huis

Koppeling van Zorg Begeleider en Welzijn Begeleider aan bewoner op dag van inhuizing

Actuele en volledige informatie per bewoner beschikbaar via de tablets

Werken met het levensschilderij en leefplezierplan

Jaarlijkse evaluatie en controle van de hulpmiddelen

Elk jaar een evaluatie met de betrokken huisartsen



Kwaliteitsplan 2023

6.1.5 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

De serre is dagelijks beschikbaar om met bezoek te eten

De keuken hanteert de HACCP richtlijnen

Hoe borgen we dit?

Dagelijks wisselend menu vers bereid door koks

Inkoop zoveel mogelijk bij lokale leveranciers

Een huiskamerindeling die aansluit bij wensen bewoners

Medewerkers eten samen met de bewoners

Familie kan altijd mee eten met de bewoner in de serre



Kwaliteitsplan 2023

6.1.6 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

Aandacht voor en ondersteuning bij levensvragen

Hoe borgen we dit?

Werken met het levensschilderij en leefplezierplan

Een Zorg Begeleider en Welzijn Begeleider voor elke bewoner beschikbaar

Geestelijk verzorger in dienst

Wekelijkse kringvieringen en regelmatig christelijke samenzang en kerkdiensten



Kwaliteitsplan 2023

6.1.7 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 binnen zes weken in samenspraak met de bewoner/naasten

In gesprek blijven met de bewoner

Heldere rapportages en een actuele zorgkaart

Hoe borgen we dit?

Werken met het levensschilderij en leefplezierplan

Een Zorg Begeleider en Welzijn Begeleider voor elke bewoner beschikbaar



Kwaliteitsplan 2023

6.1.8 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

Er is altijd minimaal een professional aanwezig op een huiskamer

Het team kent de bewoners en hun dagelijkse ritme

Hoe borgen we dit?

Medewerkers werken bij voorkeur minimaal drie dagen per week/ 24 uur per week

Er is een vast team met veelal contracten voor onbepaalde tijd

Werken met het levensschilderij en leefplezierplan



Kwaliteitsplan 2023

6.1.9 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

Een actieve MIC commissie

Preventiemedewerker aanwezig

Ruimte voor het nemen van verantwoordelijkheid door het team

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

Hoe borgen we dit?

Klinische lessen mbt gezondheidsrisico's

Interne audits medicatieveiligheid

Voor elke bewoner een vaste Zorg Begeleider als 'spin in het web'

Voor elke bewoner een vaste Welzijn Begeleider met oog voor het welzijn

Gezamenlijke overleggen met alle disciplines

Jaargesprekken met samenwerkende externe specialisten



Kwaliteitsplan 2023

6.1.10 De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier

- Ik ervaar de organisatie als transparant en aanspreekbaar
- Ik ervaar werkplezier bij de medewerkers
- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied

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

Als organisatie tijd creëren voor informeel samenzijn als team

Hoe borgen we dit?

Opleidingsplan gericht op verpleegtechnisch handelen, zorg en welzijn

Jaarlijkse functioneringsgesprekken

Diverse overleggen (zie het schema in hoofdstuk 4)

Waarderen van het team met kleine attenties

Meerdere keren per jaar een informele bijeenkomst organiseren

Na afloop van team overleggen met elkaar nog iets drinken



Kwaliteitsplan 2023

7 Verbeterpunten 2023

7.1.1 Versterken samenwerking met specialist ouderengeneeskunde

De Oude Pastorie is een deelnemer van het IMOZ project waarmee we in 2022 de beschikbare expertise van een specialist ouderengeneeskunde structureler en proactief hebben kunnen inzetten. In 2023 krijgt dit project een vervolg waarbij het mogelijk is om zowel het deskundigheidsniveau van medewerkers te verhogen als de samenwerking met huisarts en specialist ouderengeneeskunde te versterken. Benoemde thema's voor 2023 zijn o.a. Wet Zorg en Dwang en triage.

Heeft betrekking op klantbelofte 4, 9 en 10.

7.1.2 Samenwerking tussen de teams en onderling versterken

De twee coronajaren hebben de nodige impact gehad op het persoonlijk leven van medewerkers, maar ook de onrust in de wereld en de stijgende kosten vraagt veel. Dit brengt een bepaalde vermoeidheid met zich mee die ook zijn uitwerking heeft op de samenwerking op de werkvloer. Met een team van collega's brengen we in kaart op welke punten de samenwerking kan verbeteren en kijken we hoe we dit kunnen faciliteren. We starten 2023 in ieder geval met een training samenwerken van Zorgteamtraining (<https://www.zorgteamtraining.nl/>) voor alle medewerkers.

Heeft betrekking op klantbelofte 8 en 10.

7.1.3 Inzichtelijk maken van het werken met klantbeloften

De Oude Pastorie werkt al jaren met klantbeloften en dat levert mooie verhalen op. Een deel van deze verhalen krijgt een plek in de dagelijkse rapportage, maar er gaan ook veel verhalen 'verloren'. Terwijl juist deze verhalen zoveel kunnen vertellen over het dagelijks leven en beleven van de bewoners en het ervaren welzijn. In samenwerking met Meten en Merken BV gaan we in 2023 deze verhalen structureel ophalen. Met behulp van een digitale verteloplossing kunnen deze verhalen ontsloten worden en gedeeld worden waardoor we beter kunnen laten zien hoe we invulling geven aan het leefplezier en welzijn van de bewoners.

Heeft betrekking op het werken met klantbeloften.

7.1.4 Kennis en informatie delen met naasten van mensen met dementie

Voor corona was er een intensief jaarprogramma voor naasten van mensen met dementie. Door de coronajaren zijn deze activiteiten grotendeels stilgevallen. In 2023 willen we verder gaan waar we begin 2020 zijn gebleven. Informatieavonden voor verschillende doelgroepen (zoals bv. voor partners van mensen met dementie) als in verschillende activiteiten (een dementiewandeling of samen dineren). De Dementheek van De Oude Pastorie kan hierbij als uitvalsbasis gebruikt worden.

Heeft betrekking op klantbelofte 2.

Alle verbeterpunten worden gedurende het jaar besproken met de familiecommissie en de Raad van Toezicht. Tevens komen relevante onderdelen terug in de diverse team overleggen.