



Kwaliteitsverslag 2022

- De sfeer onder de bewoners is bijzonder prettig, en dit kan bijna alleen maar doordat het personeel zo betrokken is.
- We zijn erg tevreden. De huiselijke sfeer is mooi gewaarborgd en de aandacht jegens de bewoners is oprecht.
- Ma geniet super van het lekkere eten, niet te bijzonder, maar wel bijzonder lekker.

Quotes bewonerstevredenheidsonderzoek oktober 2022

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 2022 bewust bezig zijn geweest met het verhogen en verbeteren van het welbevinden van haar bewoners en gasten.

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 12 juni 2023. De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van het verslag en dit besproken met de directie op 15 mei 2023.

De Oude Pastorie – Huizen

Bram en Linda de Haan
Juni 2023



2 Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
3	Pijlers onder het kwaliteitsbeleid	4
3.1	Kwaliteit@	4
3.2	Leefplezierplan	5
4	Uitkomsten verbeterpunten 2022.....	5
5	De 10 klantbeloften in de dagelijkse praktijk	9
6	Veiligheid.....	19
6.1	Medicatieveiligheid.....	19
6.2	Decubitus.....	19
6.3	Wet zorg en dwang	20
6.4	Ziekenhuisopname	20
6.5	Incontinentie	20
6.6	Aandacht voor eten en drinken	20
7	Klantwaardering	21
7.1	Kwaliteit@	21
7.2	Zorgkaart Nederland	22
8	Medewerkerstevredenheid	23
9	Leren en werken aan kwaliteit.....	24
9.1	Coöperatieve kwaliteit@ U.A.....	24
9.2	Branchevereniging SPOT.....	24
9.3	Leyden Academie.....	24
9.4	Regionaal netwerk.....	24
9.5	Familiecommissie.....	25
9.6	Raad van Toezicht	25



3 Pijlers onder het kwaliteitsbeleid

3.1 Kwaliteit@

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

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 2022

Verbeterpunten 2022	Status per 31 december 2022
<p>Talentmanagement inzetten:</p> <p>Nagenoeg alle medewerkers hebben een talentenanalyse gedaan middels TMA in 2021.</p> <p>In 2022 verankeren in de jaarlijkse cyclus van FG gesprekken.</p>	<p>Q1 Gesprek gehad met de coach van de TMA en nieuwe HR functionaris. Goed om te bepalen op welke wijze zij dit verder gaat/ wil oppakken in 2022.</p> <p>Q2 Oppakken FG gesprekken en TMA erbij pakken en/of inzetten indien gewenst of nodig.</p> <p>Q3 Nieuwe HR manager gaat FG weer oppakken. Is nog niet thuis in TMA.</p> <p>Q4 FG gesprekken zijn aangepast naar Reflectiegesprekken waarin meer ruimte is om stil te staan bij de talenten van de medewerkers.</p>
<p>Opstarten Verpleegkundig Team:</p> <p>Gestart in december 2020 en team verder uitgebreid in 2021. VP themadag met coach ingezet om de samenwerking verder uit te bouwen. Structuren uitgedacht en ingezet.</p> <p>In 2022 verankeren op de werkvloer.</p>	<p>Q1 Helaas uitval in het VP team door langdurige ziekte, maakt het doorpakken op dit moment lastig.</p> <p>Q2 Besluit om het VP team anders in te steken door ook VIG3 collega's te laten aansluiten die graag meedenken om zo continuïteit op te bouwen.</p> <p>Q3 Opstart moet nog plaatsvinden.</p> <p>Q4 Opstart moet nog plaatsvinden.</p>



Verbeterpunten 2022	Status per 31 december 2022
<p>Leefplezier vergroten:</p> <p>In 2021 bewustwording verder vergroot binnen het team, o.a. door aanpassingen in het ECD. Werkgroep Welzijn ingesteld met als doel welzijn een groter onderdeel te laten zijn van de dagelijkse gang van zaken in 2022.</p>	<p>Q2 Werkgroep Welzijn focus op Klantbeloften gegeven. Doel van de werkgroep vastgelegd. Behoeft nog wel aansturing om tot concrete acties te komen.</p> <p>Q3 Teamoverleg DOP inzake Welzijn in september, regelmatig moreel beraad, werkgroep Feestdagen actief.</p> <p>Q4 Leefplezier blijft door werkgroep Welzijn onder de aandacht en zij formuleert met elkaar verbeterpunten.</p>
<p>Werven van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt:</p> <p>Dit is in 2021 niet actief opgepakt, mede door corona. In 2022 opnieuw aandacht gegeven.</p> <p>De Oude Pastorie blijft hiervoor openstaan, maar zet hier niet actief op in omdat haar aandacht in deze krappere wordende arbeidsmarkt vooral uitgaat na het behoud van haar team van professionals.</p>	<p>Q2 Oriëntatie op inzet van mensen uit Oekraïne. Nog geen concrete plaatsing.</p> <p>Q4 Geen medewerkers aangenomen met een afstand tot de arbeidsmarkt.</p>
<p>Wet zorg en dwang internaliseren:</p> <p>In 2021 VP team getraind, stappenplan doorgenomen, bewoners in kaart gebracht. In 2022 verder opgepakt.</p> <p>Inzet Wzd-functionaris nog niet gerealiseerd. Vanuit het IMOZ project liggen hier mogelijkheden.</p>	<p>Q1 Binnen IMOZ bepaald hoe we dit onderwerp verder gaan oppakken, waarbij we kennis zullen uitwisselen met de andere deelnemers in de pilot.</p> <p>Q2 Beoordeling door SO inzake inzet Wzd bij bewoners. Een casus waarbij stappenplan is ingezet. Workshop Wzd gevolgd door manager.</p> <p>Q3 en Q4 Diverse trainingen gevolgd door aandachtsvelders Wzd. Ook via SPOT aangesloten op dit thema en de wens tot vereenvoudiging van de wet kenbaar gemaakt.</p>



Verbeterpunten 2022	Status per 31 december 2022
<p>Versterken samenwerking met specialist ouderengeneeskunde</p> <p>De Oude Pastorie is een deelnemer van het IMOZ project waarmee we in 2022 de beschikbare expertise van een specialist ouderengeneeskunde structureler en proactief kunnen inzetten. In het najaar van 2021 is de prepilot gestart en zijn de mogelijke verbeterpunten geformuleerd. Hiermee zien wij kansen om zowel het deskundigheidsniveau van medewerkers te verhogen als de samenwerking met huisarts en specialist ouderengeneeskunde te versterken.</p>	<p>Q 1 Met SO alle bewoners van DOP doorgesproken. Op 18 januari de eerste plenaire bijeenkomst gehad van IMOZ voor de verdere versterking van de samenwerking. Daarnaast diverse vervolgsafspraken. O.a. voor analyse HAP meldingen om vast te stellen of die te voorkomen waren.</p> <p>Q2 Convenant doorgesproken, HAP meldingen geanalyseerd, werkafspraken gemaakt met HA en SO, draaiboek opgesteld, evaluatie op 9 juni.</p> <p>Q3 en Q4 Samenwerking verloopt nog conform afspraken.</p>
<p>Introductieprogramma nieuwe medewerkers op maat</p> <p>We bemerken aan gestelde vragen of gemaakte opmerkingen dat er soms toch zaken onvoldoende geborgd worden met nieuwe medewerkers. We werken met een introductieprogramma, koppelen een maatje aan nieuwe medewerkers en evalueren na vier weken hoe de start is geweest. Toch blijkt dat er soms zaken niet bekend zijn, waarvan de organisatie veronderstelde dat dit wel gedeeld is. Dat vraagt om een meer persoonlijk introductieprogramma welke op maat wordt gemaakt.</p>	<p>Q1 HR functionaris per 1/12/2021 gestart. Heeft reeds het huidige introductieprogramma beoordeeld van uit haar eigen ervaring.</p> <p>Q2 Onverwachts afscheid genomen van HR functionaris waardoor voortgang stil is komen te liggen.</p> <p>Q3 De nieuwe HR manager gaat hiermee aan de slag.</p> <p>Q4 Opgepakt door nieuwe HR manager.</p>
<p>Workshops Auxiliair ontwikkelen en geven</p> <p>Auxiliar is het systeem waarin we alles vastleggen rondom een bewoner: het</p>	<p>Q1 Gestart met het inventariseren van alle gebruikersrechten en rollen. Eerste analyse gedaan op juistheid van alle invoer / basisgegevens.</p>



Verbeterpunten 2022	Status per 31 december 2022
<p>leefplezier, de zorgkaart, rapportages, etc. Gedurende het jaar ontwikkelen we Auxiliair steeds verder door aan de hand van gewenste verbeteringen vanuit het team. Om ervoor te zorgen dat alle collega's goed op de hoogte zijn van alle functies en mogelijkheden in Auxiliair gaan we jaarlijks workshops ontwikkelen waarin ze worden meegenomen in het juiste gebruik van het systeem. Waar vind je de informatie, waar leg je het vast, hoe deel je belangrijke zaken met collega's, etc. Ook kunnen nieuwe functionaliteiten in deze workshops goed worden toegelicht. Zowel vanuit de talentanalyse als de ervaringen is dat de meeste medewerkers beter leren door te doen in plaats van te lezen.</p>	<p>Q2 Werkdocument gemaakt hoe in Auxiliair alles rondom het leefplezier vastgelegd dient te worden.</p> <p>Q3 In de zomermaanden is hier verder geen actie op geweest.</p> <p>Q4 Kleine groep medewerkers die goed thuis is in Auxiliair. Zij nemen collega's hierin mee. Nog geen workshops gegeven. Punt van aandacht voor 2023.</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 2022

Jaarlijkse inspectie brandweer heeft tot een verbeterpunt geleid
Legionellacontrole heeft volgens plan plaatsgevonden
BHV training medewerkers op 2, 14 en 31 maart 2022
Wekelijks verse bloemen geleverd voor de huiskamers
Onderhoudscontracten zijn toegepast en geëvalueerd
Basistraining nieuwe medewerkers heeft plaatsgevonden op 2 juni en 6 oktober 2022



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

Regelmatig familiediners en andere activiteiten voor naasten

Actief stimuleren van naasten om deel te nemen aan activiteiten

Resultaten 2022

De nieuwsbrief is in 2022 10x verstuurd aan families en naasten van bewoners

Er is 11x een familiediner in de serre voor bewoners met hun families en naasten

De familiecommissie heeft op 14 juni, 11 oktober en 13 december vergaderd, hiervan zijn verslagen beschikbaar, daarnaast zijn zij betrokken geweest bij het kwaliteitsplan 2023



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 2022

Voor nieuwe bewoners is samen met de bewoner een levensschilderij gemaakt

Een aantal mooie activiteiten in de tuin of binnenruimte hebben plaatsgevonden, zoals een zanger, koren, gitarist, accordeonisten, knuffelkonijnen, ijscokar, klederdrachtgroep



Ook de konijnen genieten



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 2022

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

Samenwerking met SOG verder invulling gegeven



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 2022

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

Maandelijkse diners (ook tijdens feestdagen) voor familieleden hebben weer regelmatig plaatsgevonden

Familie en naasten eten regelmatig samen met hun naaste in de serre



Gezellig samen brunchen met Pasen



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 2022

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 en wekelijkse kringvieringen zijn verzorgd door de geestelijk verzorger



Persoonlijke aandacht kan overal gegeven worden



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 2022

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

Coördinator Welzijn benoemd om nog nadrukkelijker welzijn een plek te geven in de organisatie



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 2022

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 door het fotoboek heen bladeren en verhalen ophalen



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 2022

Interne audits medicatieveiligheid hebben plaatsgevonden (zie overzicht interne audits 2022)

Jaargesprekken met samenwerkende externe specialisten hebben plaatsgevonden

Gezamenlijke overleggen met alle disciplines hebben plaatsgevonden (zie het vergaderschema 2022)



Samen genieten 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 2022

Functionerings-/evaluatiegesprekken met nieuwe medewerkers 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

In februari is er in een walking diner geweest in een Huizer restaurant

In juni heeft er een midzomerfeest met BBQ in de tuin plaatsgevonden waar naast medewerkers, ook bewoners, familieleden en oud-familieleden bij aanwezig waren





6 Veiligheid

6.1 Medicatieveiligheid

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

Viermaal is er een audit op medicatieveiligheid uitgevoerd en zijn 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. Deze audits zijn uitgevoerd door medewerkers die bevoegd en bekwaam zijn met betrekking tot medicatie delen.

In de MIC (Melding incidenten cliënten) analyse worden medicatiefouten vastgelegd. MIC meldingen worden eens per maand geanalyseerd en vastgelegd. De MIC commissie neemt hierbij ook gericht actie naar desbetreffende personen zodat fouten inzichtelijk worden en hieraan gewerkt kan worden.

De MIC meldingen worden maandelijks besproken in het MT (managementteam) overleg en tijdens de DV overleggen. In het overzicht zijn de MIC meldingen gerubriceerd en voorzien van een ingezette interventie/ verbetermaatregel. De bespreking in het DV overleg heeft ook tot doel om met elkaar na te denken over nieuwe inzichten en/of acties.

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

6.2 Decubitus

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 de meetperiode van 1 januari t/m 28 februari was er een bewoner met decubitus veroorzaakt door nieuw orthopedische schoeisel dat een drukplek gaf. Na signalering van de drukplek is dit niet meer aangedaan.



6.3 Wet zorg en dwang

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. Wel zijn hierover intensieve contacten met een collega organisatie om dit te gaan invullen.

6.4 Ziekenhuisopname

Er waren in 2022 geen 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 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.

6.5 Incontinentie

Voor zorg rondom de toiletgang stimuleren wij zolang mogelijk zelfredzaamheid. Indien dit niet meer mogelijk is, ondersteunen wij zorg rondom toiletgang. Voor alle bewoners is vastgelegd of zij ondersteuning wensen/nodig hebben; bij de toiletgang en of er gebruikgemaakt wordt van incontinentiemateriaal. Daar waar sprake is van het gebruik van incontinentiemateriaal is er aanvullende informatie vastgelegd over soort en gebruiksmoment. De aandachtsvelder Incontinentie draagt zorg voor de actualiteit van deze gegevens.

6.6 Aandacht voor eten en drinken

Voor alle bewoners is vastgelegd wat hun wensen zijn met betrekking tot eten en drinken. Ook staan eventuele allergieën rondom voeding vermeld. Dagelijks is er ruime keuze aan eten en drinken zodat de bewoner zelf kan aangeven waaraan behoefte is. De koks maken dagelijks een feestje van het diner en dragen zorg voor smakelijke, voedzame en kleurrijke maaltijden.



7 Klantwaardering

7.1 Kwaliteit@

In oktober 2022 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 36%, wat betekent dat 9 eerste contactpersonen van de 25 verstuurde vragenlijsten deze hebben ingevuld.

Klantbeloften	2020	2021	2022
Hier voel ik mij thuis	8,2	8,3	8,3
Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	8,4	8,5	8,5
Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	8	8,1	8,2
Ik krijg passende zorg en ondersteuning	8,4	8,5	8,5
Ik eet en drink naar wens	8,5	8,6	8,8
Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	8,4	8,5	8,6
Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	8,1	8,2	8,2
Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	8,5	8,6	8,6
De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	8,5	8,5	8,6
De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier	8,2	8,4	8,5
Gemiddelde score	8,3	8,4	8,5

Ook de NPS-score maakt onderdeel uit van deze digitale vragenlijst. De score hierop was gemiddeld een 9,6 (1 maal 8, 1 maal 9, 7 maal 10). In 2021 was dit ook een 9,6.

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. De Zorg Begeleiders zijn, waar mogelijk, over verbeterpunten met de eerste contactpersonen in gesprek gegaan.



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:

De Oude Pastorie
Verpleeghuiszorg

9.4 uit 19 waarderingen. Deze zorginstelling heeft te weinig waarderingen.

Oranje Weeshuisstraat 1, Huizen

Informatie over
Verpleeghuiszorg

Overzicht **Waarderingen**

Direct regelen
Toon contactgegevens Schrijf waardering Bezoek website

Waarderingen historie

Jaar	Gemiddelde cijfer	Totaal aantal waarderingen
2022	9.3	9 waarderingen
2021	9.5	5 waarderingen
2020	8.8	1 waardering
2019	9.2	5 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.

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.

We ontvangen 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 heeft er i.p.v. een medewerkerstevredenheidsonderzoek een onderzoek naar hoe het digitaal leren m.b.v. e-learnings ervaren wordt, plaatsgevonden. Op basis van deze uitkomsten zijn er een aantal aanpassingen gedaan in het beleid rondom de e-learnings. Belangrijkste leerpunt is dat het team klinische lessen prettiger vindt dan e-learnings.

In 2023 vindt er weer een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaats.



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. Begin 2022 hebben we een aantal nieuwe leden mogen ontvangen binnen de familiecommissie. De familiecommissie heeft in december 2022 gesproken met de Raad van Toezicht.

Besproken punten 2022 met de familiecommissie

- Rol en functie familiecommissie
- Kwaliteitsindicatoren en maatschappelijke verantwoording 2021
- Kwaliteitsverslag 2021
- Status verbeterpunten 2022
- Kwaliteitsplan 2023
- Uitkomsten bewonerstevredenheid 2022
- Personele zaken
- Kostenontwikkeling en huurverhoging 2022
- Jaarrapportage Wzd 2021
- Zorginkoop 2022
- Invulling feestdagen
- Mantelzorgondersteuning
- Impact overheidsbeleid

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. De Raad van Toezicht is in 2022 vijfmaal bij elkaar geweest.

De Raad van Toezicht van De Oude Pastorie bestond in 2022 uit de volgende leden:

W.F. de Groot-van Saane – voorzitter

J.P. (Jan Pieter) Wiesenekker

J. (Jan) van der Roest

A.K. (Adinda) Hansman-van As

De heer J.P. Wiesenekker is op persoonlijk verzoek teruggetreden op 1 oktober 2022.



Terugblik 2022 door de Raad van Toezicht

In het achterliggende jaar heeft de directie van De Oude Pastorie de Raad van Toezicht betrokken bij haar strategie door het opstellen en per kwartaal bespreken van o.a. begroting en resultaten, kwaliteitsplan en voortgang en HRM.

Bijzondere aandacht heeft HRM gehad waarbij in het achterliggende jaar bewuster is gestuurd op de ontwikkeling van de loonkosten en het hierbij passende personeelsbeleid. Daarnaast heeft de regionale samenwerking in de regio Gooi- en Vechtstreek bijzondere aandacht gehad. Deze samenwerking staat ook voor het jaar 2023 prominent op de agenda.

De Raad van Toezicht heeft alle ruimte gehad om zich een goed en onafhankelijk beeld te vormen van de organisatie. Gesprekken met de familiecommissie en het managementteam zijn hier een voorbeeld van. De directie heeft aan de Raad van Toezicht alle gewenste informatie verstrekt om tot een oordeel te kunnen komen over het gevoerde beleid.

De jaarrekening laat zien dat het tijdig bijsturen op de loonkosten het gewenste resultaat heeft gehad. De Raad van Toezicht is positief over de wijze waarop de organisatie omgaat met de uitdagingen in de huidige samenleving, meer specifiek de krapte op de arbeidsmarkt en de gestegen prijzen voor energie en dagelijkse inkoop.

De Oude Pastorie heeft naar mening van de Raad van Toezicht ook in 2022 oog gehad voor haar omgeving door actief te participeren in diverse samenwerkingsverbanden en netwerken om daarmee ook invulling te geven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid.

De Raad van Toezicht heeft in 2022 regelmatig de samenwerking van de leden besproken; met name naar aanleiding van vertrek van een van de leden. Van belang hierbij is de vraag of wij als relatief kleine Raad van Toezicht voldoende functionele kwaliteit beschikbaar hebben om optimaal toezicht te kunnen houden. Wij maken graag gebruik van een externe adviseur die met name op financieel gebied kan ondersteunen.

De Raad van Toezicht heeft kennisgenomen van het kwaliteitsverslag 2022 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 2023 geeft vertrouwen dat de kwaliteit structureel geborgd blijft binnen De Oude Pastorie.

W.F. de Groot – van Saane
Voorzitter Raad van Toezicht