

KWALITEITSPLAN 2024

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 2024

1 Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2024 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 managementteam, 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.

Het huidige jaar is bestuurlijk een onrustig jaar geweest met veel onzekerheden in de samenleving en de nodige prijsstijgingen. De nog verder toegenomen druk op de arbeidsmarkt alsmede de loonsverhoging van 10% voor de medewerkers geeft ook de nodige uitdagingen voor verantwoord ondernemerschap. We zijn daarbij verheugd te ervaren dat we nog altijd ruimschoots in staat zijn om aan de wensen en verwachtingen van onze bewoners en hun naasten te kunnen voldoen. De 10 klantbeloften spelen hierin een onmisbare rol. Ze stellen ons in staat om een lerende organisatie te zijn. Daarnaast geeft het vanuit een intrinsieke motivatie richting en is het de basis voor ons handelen voor het werken aan leefplezier voor de bewoners en werkplezier voor de medewerkers.

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 2023

Kwaliteitsplan 2024

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	9
4.5	Inhuur zorgpersoneel	9
5	Pijlers onder het kwaliteitsbeleid	10
5.1	Kwaliteit@ en de 10 klantbeloften.....	10
5.1.1	Klantbeloften.....	10
5.1.2	Bouwstenen.....	12
5.1.3	Cirkel van kwaliteit	13
5.2	Leefplezierplan voor de zorg	14
5.3	Regionale samenwerking	14
6	Doorontwikkeling Kwaliteit@ in 2024.....	15
6.1	Werken aan de klantbeloften.....	15
6.1.1	Hier voel ik mij thuis	15
6.1.2	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	16
6.1.3	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden.....	17
6.1.4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning	18
6.1.5	Ik eet en drink naar wens	19
6.1.6	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	20
6.1.7	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	21
6.1.8	Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw.....	22
6.1.9	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	23
6.1.10	De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier	24
7	Verbeterpunten 2024	25
7.1.1	Samenspraak in DOP Adviesraad.....	25
7.1.2	Inzichtelijk maken MTO obv de klantbeloften	25
7.1.3	Kennis wondzorg vergroten en wondzorg verbeteren.....	25
7.1.4	Samenwerken met een WZD functionaris.....	25

Kwaliteitsplan 2024

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 31 oktober 2023 zijn er 24 bewoners met een VV05, is er 1 bewoner met een VV06 en 1 bewoner met een VV07. De jongste bewoner is 72 en de oudste bewoners zijn 95.

Kwaliteitsplan 2024

De leeftijdsverdeling is per 31 oktober 2023 als volgt:

Leeftijdsgroep	Aantal bewoners
70 en <80	5
80 en <90	13
90 en <100	8
Gemiddelde leeftijd	85

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 de manager HR met ondersteuning van 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 Oude Pastorie is bezig met het oprichten van een DOP Adviesraad om daarmee de zeggenschap van het team te formaliseren en te versterken binnen de organisatie.

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.

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@.

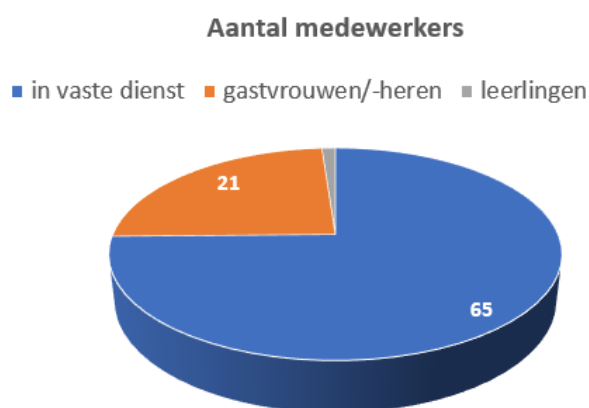
Kwaliteitsplan 2024

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.

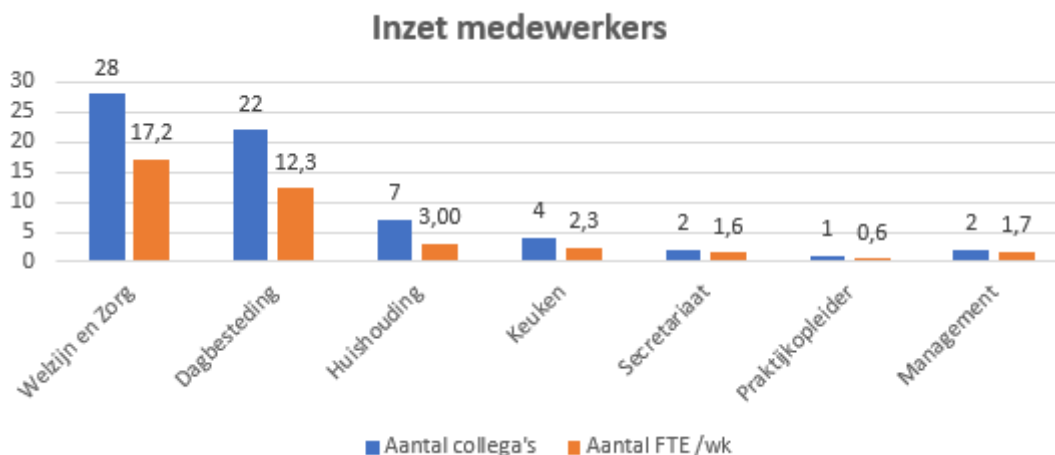
4.1 Aantallen

Op 30 september 2023 bestaat het team uit 65 medewerkers in vaste dienst en heeft 1 medewerker een overeenkomst voor de duur van de opleiding. De Oude Pastorie is een erkend leerbedrijf.



Daarnaast zijn er nog 18 gastvrouwen en 3 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, fietsen of wandelen met bewoners. Twee gastheren en gastvrouw verzorgen een (klassiek) 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 2023:



Kwaliteitsplan 2024

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.

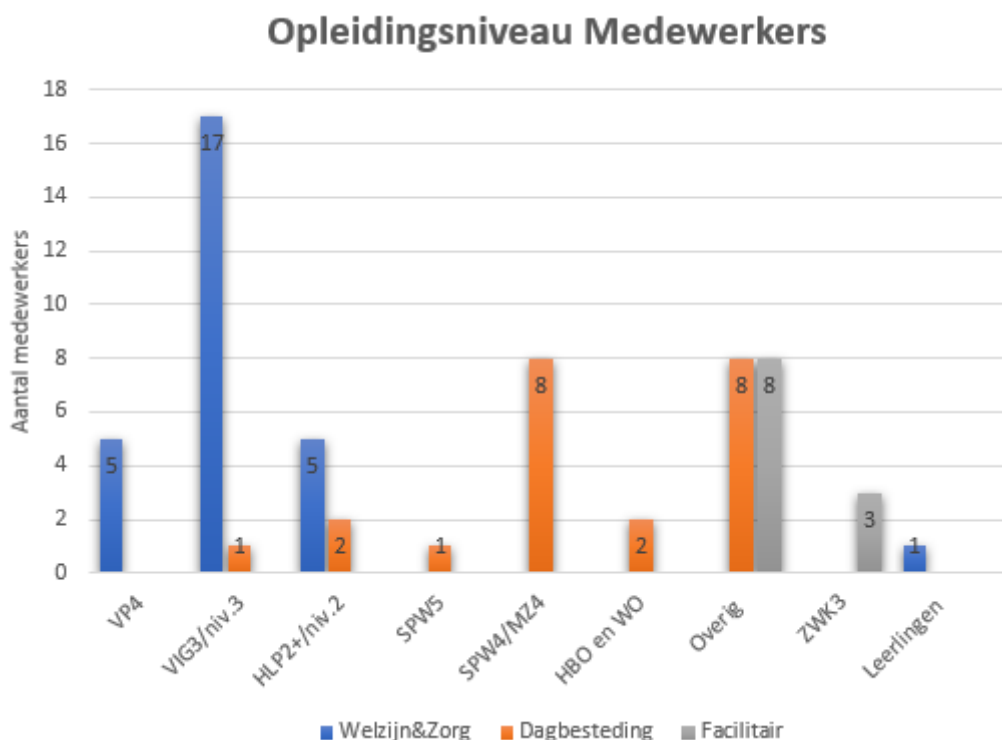
Aan De Oude Pastorie zijn twee vaste huisartsen verbonden die ieder wekelijks aanwezig zijn in het huis voor consult. Zij werken samen met een Specialist Ouderengeneeskunde en een Sociaal Agoog die zo nodig worden geconsulteerd of ingezet. Daarnaast werkt De Oude Pastorie samen met een ergotherapeut, bewegingstherapeut, logopediste, diëtiste, diabetesverpleegkundige 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 managementteam.

In 2024 worden weer diverse overleggen ingepland om het team gelegenheid te geven samen te reflecteren op een aantal onderdelen van hun werk. Daarnaast krijgen alle medewerkers een individueel reflectiegesprek.

Kwaliteitsplan 2024

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 managementteam 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

1 collega in opleiding voor Begeleider Specifieke Doelgroepen

Daarnaast waren er in 2023 drie stagiaires actief en 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 2024

- 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 mogelijke onderwerpen als wondzorg, mondzorg, aromatherapie, tiltechnieken, PDL, gehoorapparaten, medicatieveiligheid, transfertechniek, zwachtelen, etc. De onderwerpen worden vastgesteld op basis van de behoefte van het team.
- 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-learning's 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)	4	100	6	120
Team Dagbesteding (incl. Huiskamerbegeleiding)	2	44	4	53
Team Facilitair (incl. keuken)	2	28	3	42
Overhead (incl. MT)	0	0	0	0
	8	172	13	215

Bron: Loonrapport Q1 tm Q3 2023

4.4 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bedroeg gemiddeld 7,8 % tot en met 30 september 2023. Dit is iets hoger dan vorig jaar (7,1%). Het langdurig verzuim is deels corona gerelateerd, maar ook uitval door fysieke klachten en emotionele overbelasting. Het langdurig verzuim is wel aan het dalen. 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 samengewerkt met twee vaste ZZP'ers.

Kwaliteitsplan 2024

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 2024

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 2024

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:

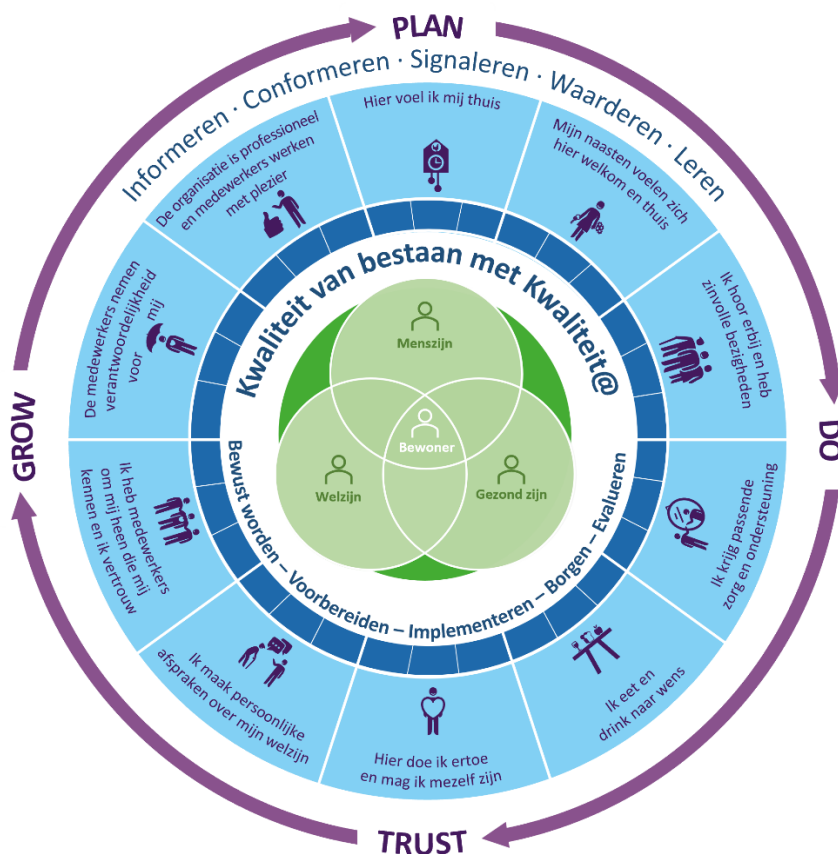
- 2x per jaar een bewoner/familiengesprek rondom het leefplezierplan
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging van bewoner en/of naasten
- 1x per jaar een vast onderwerp tijdens functioneringsgesprekken
- 1x per 2 jaar een waarderende visitatie door een collegiale organisatie
- 1x per 2 jaar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

Kwaliteitsplan 2024

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.

Kwaliteitskompas Kwaliteit@



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 2024

5.2 Leefplezierplan voor de zorg

De Oude Pastorie heeft als voormalige pilotorganisatie 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 de regio Gooi- en Vechtstreek is sprake van een intensieve bestuurlijke samenwerking tussen de zorgorganisaties. Hierin wordt een aantal projecten gezamenlijk opgepakt met als doel om passende zorg, oprechte aandacht en oog voor welzijn als vertrekpunt te nemen om het hoofd te bieden aan de toegenomen zorgvraag en afnemende aantal zorgverleners.

Daarnaast hebben de vijf kleinere zorgorganisaties regelmatig overleg om gezamenlijk op te trekken bij vraagstukken die bij ons allemaal spelen.

Kwaliteitsplan 2024

6 Doorontwikkeling Kwaliteit@ in 2024

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 2024

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
Familiëdiners 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 2024

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

Wekelijks een muziekmiddag waarin een pianist komt spelen

Dagelijks brood halen met bewoners en op zaterdag bloemen

Met de eigen rolstoelbus uitstapjes maken met bewoners

Divers aanbod wekelijkse vaste activiteiten zoals wandelclub, leesclub, schilderclub en gespreksgroep geloof & zingeving



Kwaliteitsplan 2024

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

Elke zes weken een pedicure 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 2024

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 2024

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

Kringvieringen en regelmatig christelijke samenzang en kerkdiensten



Kwaliteitsplan 2024

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 2024

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 2024

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 2024

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 reflectiegesprekken met de medewerkers

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 2024

7 Verbeterpunten 2024

7.1.1 Samenspraak in DOP Adviesraad

In De Oude Pastorie zijn de lijnen kort en worden voorstellen voor bijvoorbeeld de verbetering van kwaliteit zowel vanuit de werkvloer ingebracht als door het managementteam bedacht en op de werkvloer getoetst. Toch bemerken we dat er wederzijds behoefte is aan structurele afstemming en bredere toetsing van verbetervoorstellen. Dat is de achterliggende reden dat er een DOP Adviesraad opgericht gaat worden. De DOP Adviesraad bespreekt onderwerpen die van belang zijn voor de bewoners, het team en de organisatie gericht op het verbeteren van het werkplezier van het team en het vergroten van het leefplezier van de bewoners.

Heeft betrekking op klantbelofte 8 en 10.

7.1.2 Inzichtelijk maken MTO o.b.v. de klantbeloften

De Oude Pastorie werkt al jaren met klantbeloften en toetst hiermee ook jaarlijks de bewonerstevredenheid. Daarnaast bespreken we de klantbeloften jaarlijks met het team in de individuele reflectiegesprekken. Dit geeft een mooi inzicht in verbetermogelijkheden.

Voor het team is nu een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) ontwikkeld gebaseerd op de 10 klantbeloften. Tot op heden werd gewerkt met een algemene MTO, maar met deze nieuwe MTO sluiten we beter aan bij het gedachtengoed van Kwaliteit@.

Heeft betrekking op klantbelofte 8 en 10.

7.1.3 Kennis wondzorg vergroten en wondzorg verbeteren

In het achterliggende jaar is door verschillende redenen de kennis van wondzorg binnen het team afgenomen en is er een te grote afhankelijkheid ontstaan van een externe wondverpleegkundige. We starten een aangepaste samenwerking met de externe wondverpleegkundige met als doel alle medewerkers Welzijn & Zorg toe te rusten om wondbehandeling altijd adequaat in te zetten. Hiertoe komt er een nieuwe werkinstructie beschikbaar en kiezen we voor een beperkt aanbod van producten die goed inzetbaar zijn door alle medewerkers Welzijn & Zorg.

Heeft betrekking op klantbelofte 4 en 9.

7.1.4 Samenwerken met een Wzd functionaris

Sinds de komst van de Wet zorg en dwang heeft De Oude Pastorie deze wet op alle onderdelen kunnen invullen met uitzondering van een eigen Wzd functionaris. Een Wzd functionaris beoordeelt of het leefplezierplan voldoet aan het uitgangspunt dat onvrijwillige zorg zoveel mogelijk wordt voorkomen en of het plan geschikt is om ernstig nadeel te voorkomen. Met de komst van een Wzd functionaris kan de kennis over de inzet van onvrijwillige zorg binnen het team verhoogd worden en kan zij ingezet worden bij een voorkomende casus.

Heeft betrekking op klantbelofte 4.