



## Kwaliteitsverslag 2023

---

- Ik ben bijna jaloers op de bewoners, wat hebben jullie hun weer veel plezierige uren bezorgd!
- Het voelt hier echt als één grote familie.

*Quotes van familieleden naar aanleiding van de foto's in de nieuwsbrieven*





## 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 2023 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 13 mei 2024. De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van het verslag en dit besproken met de directie op 29 mei 2024.

De Oude Pastorie – Huizen

Bram en Linda de Haan  
Juni 2024



## 2 Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	2
3	Pijlers onder het kwaliteitsbeleid .....	4
3.1	Kwaliteit@ .....	4
3.2	Leefplezierplan .....	5
4	Uitkomsten verbeterpunten 2023.....	5
5	De 10 klantbeloften in de dagelijkse praktijk .....	8
6	Veiligheid.....	18
6.1	Medicatieveiligheid.....	18
6.2	Decubitus.....	18
6.3	Wet zorg en dwang .....	19
6.4	Ziekenhuisopname .....	19
6.5	Incontinentie .....	19
6.6	Aandacht voor eten en drinken .....	19
7	Klantwaardering .....	20
7.1	Kwaliteit@ .....	20
7.2	Zorgkaart Nederland .....	21
8	Medewerkerstevredenheid .....	22
9	Leren en werken aan kwaliteit.....	23
9.1	Coöperatieve kwaliteit@ U.A.....	23
9.2	Branchevereniging SPOT.....	23
9.3	Leyden Academie.....	23
9.4	Familiecommissie.....	24
9.5	Raad van Toezicht .....	24



## 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, reflectiegesprekken, leefplezierplangesprekken, ophalen bewonerservaringen, etc. Ook dit kwaliteitsverslag is gebaseerd op de 10 klantbeloften.

Meer informatie over Kwaliteit@ en de 10 klantbeloften treft u aan op [www.welzijninzorg.nl](http://www.welzijninzorg.nl)



### 3.2 Leefplezierplan

De Oude Pastorie is een van de 10 pilotorganisaties geweest die in samenwerking met de Leyden Academy invulling heeft gegeven aan het ambitieuze project “Leefplezierplan voor de zorg”. Inmiddels is de pilot succesvol afgesloten en vormt leefplezier een belangrijke pijler onder het kwaliteitsbeleid van De Oude Pastorie.

Meer informatie over het Leefplezierplan voor de zorg treft u aan op

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

## 4 Uitkomsten verbeterpunten 2023

Verbeterpunten 2023	Status per december 2023
<p><b>Versterken samenwerking met specialist ouderengeneeskunde</b></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 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.</p>	<p>Q1 Training Triage heeft plaatsgevonden op 12 januari 2023 voor alle DV collega's.</p> <p>Q2 Daarnaast is er deelgenomen aan een symposium op 4 april jl. inzake ACP door de manager en twee zorgbegeleiders. Evaluatie IMOZ is geweest op 13 juni 2023.</p> <p>Q3 De Wzd functionaris is 1 september 2023 gestart.</p> <p>Q4 Training Wzd heeft op 2 en 5 oktober 2023 plaatsgevonden.</p>
<p><b>Samenwerking tussen de teams en onderling versterken</b></p> <p>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</p>	<p>Q1 Training Samenwerken van Zorgteamtraining heeft op 17 en 18 januari 2023 plaatsgevonden.</p> <p>Q2 DOP Adviesraad i.o.</p> <p>Q3 Herinneringenrit en gezellig samenzijn</p> <p>Q4 Lachworkshop met het team en veel een-op-eengesprekken om op</p>



Verbeterpunten 2023	Status per december 2023
<p>ieder geval met een training samenwerken van Zorgteamtraining (<a href="https://www.zorgteamtraining.nl/">https://www.zorgteamtraining.nl/</a>) voor alle medewerkers.</p>	<p>te halen waar de samenwerking verbeterd kan worden.</p> <p>Q4 Deelnemers DOP adviesraad benoemd</p>
<p><b>Inzichtelijk maken van het werken met klantbeloften</b></p> <p>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 en gedeeld worden waardoor we beter kunnen laten zien hoe we invulling geven aan het leefplezier en welzijn van de bewoners.</p>	<p>Q1 Vertel Tafel met 7 collega’s en duiding sessies hebben plaatsgevonden als voorbereiding op de digitale verteloplossing.</p> <p>Einde Q3 het project ism Merken en Meten B.V. vroegtijdig afgesloten door onvoldoende aansluiting bij de dagelijkse praktijk van DOP. Vanuit Welzijn in de Zorg is er een app in ontwikkeling die als digitale verteloplossing kan functioneren.</p> <p>Q4 Agendastructuur voor de diverse overleggen ingericht op basis van de 10 klantbeloften.</p> <p>Q4 Jaaroverzicht 2024 kent iedere maand een klantbelofte waaraan die maand extra aandacht wordt gegeven.</p>
<p><b>Kennis en informatie delen met naasten van mensen met dementie</b></p> <p>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</p>	<p>Q1 Er heeft op 25 januari 2023 een themalunch plaatsgevonden voor mantelzorgers op verzoek van de familiecommissie speciaal voor partners van mensen met dementie.</p> <p>Q1 Op 16 maart 2023 is er een thema-avond voor mantelzorgers geweest.</p> <p>Q3 Alle families hebben een boekje ontvangen met als titel: De heldere</p>



<b>Verbeterpunten 2023</b>	<b>Status per december 2023</b>
<p>dineren). De Dementheek van De Oude Pastorie kan hierbij als uitvalsbasis gebruikt worden.</p>	<p>eenvoud van dementie. Bij elke nieuwe bewoner ontvangt de eerste contactpersoon dit boekje.</p> <p>Q4 Op 19 december 2023 vond er een high tea plaats voor de mantelzorgers van de gasten van het Ontmoetingscentrum. Tevens werd een aantal activiteiten nader getoond en uitgelegd.</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 2023

Jaarlijkse inspectie brandweer heeft tot een goedkeurend rapport geleid  
Legionellacontrole heeft volgens plan plaatsgevonden  
Het pager installatie systeem (PZI) is in november 2023 vervangen  
BHV training medewerkers op 30 maart 2023 en 2 april 2023  
Wekelijks verse bloemen geleverd voor de huiskamers  
Onderhoudscontracten zijn toegepast en geëvalueerd  
Basistraining nieuwe medewerkers heeft plaatsgevonden op 28 juni 2023



*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 2023

De nieuwsbrief is in 2023 9x verstuurd aan families en naasten van bewoners

Er is 6x een familiediner /-lunch geweest in de serre voor bewoners met hun families en naasten

De familiecommissie heeft op 12 juni en 14 november vergaderd, hiervan zijn verslagen beschikbaar, daarnaast zijn zij betrokken geweest bij het kwaliteitsplan 2024



*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 2023**

Voor nieuwe bewoners is samen met de bewoner een levensschilderij gemaakt

In de tuin en binnenruimte hebben mooie activiteiten plaatsgevonden.

Er waren o.a. optredens van een zanger, koren en accordeonisten, de knuffelkonijnen kwamen tweemaal op bezoek en een duo bracht klassieke muziek ten gehore.



*Samen aan de slag in de tuin*



#### **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 2023**

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 2023

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

Familiediners (ook tijdens feestdagen) hebben regelmatig plaatsgevonden

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



*Met kerst wordt er dubbel uitgepakt!*





## 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 2023

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 maandelijkse zondagvieringen zijn verzorgd door de geestelijk verzorger

De wekelijkse gespreksgroepen geloof en zingeving zijn verzorgd door een medewerker en vrijwilliger



Genieten van muziek



## 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 2023**

Nieuwe bewoners hadden binnen zes weken hun leefplezierplan

Voor alle nieuwe bewoners zijn levensschilderijen en/of een herinneringendoos met persoonlijke herinneringen gemaakt om ze beter te leren kennen



*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 2023

Er is een groot team van vaste medewerkers en er wordt incidenteel gebruikgemaakt van een zzp'er

De herschreven dagstructuur voor bewoners heeft geleid tot meer rust en regelmaat

Alle nieuwe medewerkers hebben een basistraining ontvangen waarbij de nadruk lag op kennis van dementie en het bevorderen van welzijn



*Er wordt altijd gekeken naar wat nog wel kan*



## 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 2023

Interne audits medicatieveiligheid hebben plaatsgevonden (zie overzicht interne audits 2023)

Jaargesprekken met samenwerkende externe specialisten hebben plaatsgevonden

Er is maandelijks een moreel beraad waarbij het hele team kan aansluiten om een specifieke situatie te bespreken die raakt aan het welzijn of goede zorg

Gezamenlijke overleggen met alle disciplines hebben plaatsgevonden (zie het vergaderschema 2023)



*Samen kom je verder*



## 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 2023

Reflectiegesprekken met medewerkers hebben plaatsgevonden (zie reflectieverlagen)

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

Aan de HerinneringenRit 2023 van Alzheimer Nederland is door een team van collega's en een familielid meegedaan

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

Rond kerst is er een lachworkshop geweest met het team, met aansluitend een borrel en stampottenbuffet



*Een onderonsje voor het diner*



## 6 Veiligheid

### 6.1 Medicatieveiligheid

Jaarlijks toetst De Oude Pastorie haar beleid rondom medicatieveiligheid en medicatietoediening op juistheid en geldende wet- en regelgeving. Geneesmiddel distributie protocol is door de samenwerkende apotheken Gooi en omstreken (SAGO) onderhouden en geactualiseerd. 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 wekelijks door de MIC commissie 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 is er geen decubitus geconstateerd.



### 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. Deze wet schrijft ook voor dat we over een WZD-functionaris beschikken waarmee we kunnen overleggen als er sprake is van onvrijwillige zorg. Deze is vanaf 1 september 2023 gestart via de IMOZ pilot.

### 6.4 Ziekenhuisopname

Er waren in 2023 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 maart 2024 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 23%, wat betekent dat 6 eerste contactpersonen van de 26 verstuurde vragenlijsten deze hebben ingevuld.

Klantbeloften	2020	2021	2022	2024
Hier voel ik mij thuis	8,2	8,3	8,3	8,9
Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	8,4	8,5	8,5	9,1
Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	8	8,1	8,2	8,8
Ik krijg passende zorg en ondersteuning	8,4	8,5	8,5	9
Ik eet en drink naar wens	8,5	8,6	8,8	9,3
Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	8,4	8,5	8,6	9
Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	8,1	8,2	8,2	9,1
Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	8,5	8,6	8,6	9,2
De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	8,5	8,5	8,6	9,1
De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier	8,2	8,4	8,5	9,1
<b>Gemiddelde score</b>	<b>8,3</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>	<b>9,1</b>

Ook de NPS-score maakt onderdeel uit van deze digitale vragenlijst. De score hierop was gemiddeld een 9,7 (4 maal 10, 2 maal 9). In 2022 was dit 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 17 waarderingen. Deze zorginstelling heeft te weinig waarderingen.

Oranje Weeshuisstraat 1, Huizen

> Schrijf een waardering  
> Toon contactgegevens

Overzicht Waarderingen

**Direct regelen**

Toon contactgegevens Schrijf waardering Bezoek website

**Waarderingen historie**

Jaar	Gemiddelde cijfer	Aantal waarderingen
2023	10	2 waarderingen
2022	9.3	9 waarderingen
2021	9.5	5 waarderingen
2020	8.8	1 waardering

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 2023 heeft er geen medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden, omdat er een nieuwe vragenlijst is ontwikkeld op basis van de 10 klantbeloften. Elke medewerkersbelofte kent ook drie sub-beloften, die samen een goed beeld geven bij de mate waarin wij deze beloften waarmaken en de verbeterpunten die er voor ons als organisatie zijn.

In maart 2024 heeft het medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. In totaal hebben 25 collega's de enquête ingevuld, een respons van bijna 40%.

Medewerkersbeloften	2024
Hier voel ik mij thuis	8,5
Ik ervaar een balans tussen werk en thuis	8,4
Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol	8,4
Ik krijg passende ondersteuning en feedback	8,2
Ik eet en drink naar wens	8,4
Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn	8,4
Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen	8,5
Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	8,1
De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij	8,5
De organisatie is professioneel en het team werkt met plezier	8,2
<b>Gemiddelde score</b>	<b>8,4</b>

Ook de NPS-score (Hoe waarschijnlijk is het dat je DOP als werkgever aan anderen zou aanbevelen) maakt onderdeel uit van deze digitale vragenlijst. De score hierop was gemiddeld een 9,0.



## 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 Familiecommissie

De Oude Pastorie hecht aan de rol van familieleden als vertegenwoordiging van haar bewoners. De familiecommissie behartigt de belangen van de bewoners en adviseert de directie over alle onderwerpen die van belang zijn voor de bewoners. In november 2023 hebben wij een nieuw lid mogen verwelkomen binnen de familiecommissie.

### *Besproken punten 2023 met de familiecommissie*

- Rol en functie familiecommissie
- Huurverhoging 2023
- Pedicurevergoeding door DOP
- Kwaliteitsverslag 2022
- Huidige ontwikkelingen in de samenleving – wat is de impact voor DOP?
- Personele ontwikkelingen
- Status verbeterpunten 2023
- Kwaliteitsplan 2024
- Jaarrapportage Wzd 2022
- 10 jaar bestaan DOP

## 9.5 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 2023 driemaal formeel en tweemaal informeel bij elkaar geweest.

De Raad van Toezicht van De Oude Pastorie bestond in 2023 uit de volgende leden:

W.F. (Willy) de Groot-van Saane – voorzitter

J. (Jan) van der Roest

A.K. (Adinda) Hansman-van As

### *Terugblik 2023 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.

De Raad van Toezicht heeft alle ruimte gehad om zich een goed en onafhankelijk beeld te vormen van de organisatie. Gesprekken met families, medewerkers 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 De Oude Pastorie een financieel gezonde organisatie is. 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, de stijging van de loonkosten en de druk op de tarieven welke ook in het verslagjaar aan de orde waren.

De Oude Pastorie heeft naar mening van de Raad van Toezicht ook in 2023 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 2023 de directie bijgestaan en geadviseerd in het onderzoek naar de eventuele verkoop van de organisatie. Daarbij hebben wij dankbaar gebruikgemaakt van een externe adviseur die met name op financieel gebied kon ondersteunen. De langdurige afwezigheid door ziekte van een van de directieleden heeft de aandacht van de Raad van Toezicht gehad. Vanuit die zorg hebben er ook gesprekken met MT-leden plaats gevonden.

In het kader van de ontwikkelingen hebben we als Raad van Toezicht het rooster van aan- en aftreden bekeken. Gezamenlijk is besloten dat de termijn van de voorzitter nog een jaar wordt verlengd gezien het proces van eventuele verkoop wat gaande is.

De Raad van Toezicht heeft kennisgenomen van het kwaliteitsverslag 2023 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 2024 geeft vertrouwen dat de kwaliteit structureel geborgd blijft binnen De Oude Pastorie.

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