

Kwaliteit is geen daad, het is een gewoonte

Aristoteles



Welgelegen Warffum BV Het Groen Gasthuis
Stationsweg 9, 9989 BT Warffum

www.hetgroengasthuis.nl

kvk : 74982214

Bestuur : Marianne te Velde, Vincent Fennis, Rommie Hoopman

Directeur zorg : Rommie Hoopman

Juni 2022



INHOUD

1. Inleiding	3
1.1 Groen.....	3
1.2 Coronapandemie in startjaar	4
1.3 Professionalisering	4
1.4 Scan	4
2. Missie, visie en kernwaarden	5
2.1 Missie/visie	5
2.2 Kernwaarde: Betrokken.....	6
2.3 Kernwaarde: Betrouwbaarheid	6
2.4 Kernwaarde: Bevlogen en deskundig	6
3. Kwaliteit@ en de 10 klantbeloften	6
3.1 Klantbelofte 1 : Hier voel ik mij thuis	8
3.2 Klantbelofte 2 : Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	9
3.3 Klantbelofte 3 : Ik hoor erbij en heb zinvolle dagbesteding.....	10
3.4 Klantbelofte 4: Ik krijg passende zorg en ondersteuning	11
3.5 Klantbelofte 5: Ik eet en drink naar wens	11
3.6 Klantbelofte 6: Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	12
3.7 Klantbelofte 7: Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	13
3.8 Klantbelofte 8: Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en die ik vertrouw.....	13
3.9 Klantbelofte 9: De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	14
3.10 Klantbelofte 10: De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier .	14
4. Kwaliteitsplan 2022	15
4.1 Plan van aanpak	15



1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2021 van Het Groen Gasthuis Warffum. In dit document beschrijven wij een aantal aspecten waarmee wij aan de slag zijn gegaan in 2021 om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Het Groen Gasthuis heeft de deuren geopend op 26 oktober 2020 voor de eerste 7 bewoners. In de eerste 5 maanden van 2021 hebben 16 bewoners hun intrek genomen in ons huis.

Het Groen Gasthuis is een kleinschalige huiselijke woonvoorziening voor 16 mensen met dementie en/of geheugenproblemen opgericht door 3 initiatiefnemers, Marianne te Velde, Vincent Fennis en Rommie Hoopman. De bewoners wonen er op basis van scheiden van wonen & zorg. Dit betekent dat zij een kamer huren met de daarbij behorende service- en pensionkosten. De benodigde zorg wordt ingekocht middels PGB vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en Zorgverzekeringswet (Zvw). Er wonen vijftien bewoners die een zorgzwaartepakket (ZZP) 5 of (ZZP) 7 hebben en 1 bewoonster met een ZZP LG.

Het Groen Gasthuis is gevestigd in een karakteristiek pand, Villa Welgelegen, gebouwd in 1898 door notaris Jansenius de Vries die in de jaren zeventig het pand schonk aan een organisatie voor mensen met een verstandelijke beperking. In die tijd is er een gebouw achter de notariswoning gebouwd in jaren-zeventig stijl. In de jaren negentig ging een particulier dit huis bewonen waarna de initiatiefnemers, tevens het bestuur van Het Groen Gasthuis, het pand in 2019 aankochten en het verbouwden om het geschikt te maken voor wonen en zorg voor 16 mensen met dementie. De verbouwing en de verbeteringen zijn in samenwerking met een architect ontwikkeld en uitgevoerd vanuit de visie dat de omgeving stressverlagend kan werken voor mensen met dementie.

1.1 Groen

Het huis staat in een tuin van 5000m² die is aangelegd met paden waarin bewoners veilig kunnen wandelen en rondlopen. De naam 'Groen' in onze naam heeft een meerduidige betekenis. Het verwijst naar het heilzame groen dat de villa rondom omgeeft, naar het principe van duurzaamheid en groen omgaan met de omgeving, materiaal en man/vrouwkrachten. Bovendien was het eerste boek van Hendrik Groen in de tijd dat wij dit initiatief namen een mooi voorbeeld hoe om te gaan met oud worden/zijn en blijven leven zoals je bent.

“Ik ben niet dement, ik ben mezelf, maar ik heb wel dementie”, en ons motto “Ruimte voor Welbevinden” zijn de pijlers van waaruit wij alerte en deskundige zorg vanuit hoofd en hart bieden aan onze 16 bewoners. In 2021 brachten wij bijgaand flyerje uit dat onze visie mooi verwoordt en bij het publiek brengt:

Het Groen Gasthuis
Stationsweg 9
9989BT Warffum

www.hetgroengasthuis.nl
info@hetgroengasthuis.nl

Volg ons op

**Ik ben niet dement,
ik ben mezelf,
maar ik heb wel
dementie**

Ruimte voor welbevinden

Dit is voor mij belangrijk

- Voordat je binnenkomt, kijk eerst even wat ik aan het doen ben.
- Kom bij me zitten en blijf niet staan.
- Knik vriendelijk als ik je aankijk.
- Ga niet achter mij praten.
- Praat met me op ooghoogte.
- Kijk me duidelijk aan als je met me gaat praten.
- Lat op mijn gezichtsuitdrukking.
- Loop en praat rustig.
- Doe geen schoenen met een hak aan.
- Nadig me uit om samen iets te doen.
- Ik houd niet van doodse stilte, maar ook niet van te veel drukte. Dit maakt me onrustig.
- Eet en drink niet te mee.
- Betrek me bij de dagelijkse bezigheden.
- Stel me één vraag tegelijk. Wacht op het antwoord.
- Dat kan soms even duren. Stel dan pas de volgende vraag.
- Laat me niet wachten.
- Pas op met "Ik kom zo", of "Ik kom straks".
- Mijn tijdsbeseef is verstoord.
- Deze woorden stellen me niet gerust.
- Als je weggaat, laat het me dan kort weten.
- Kandig het niet van tevoren aan en zeg het alleen tegen mij.
- Ga niet plotseling vrolijk doen. Ik kan daar van schrikken.
- Test en overhoor mij niet. Ik word daar boos en verdrietig van.
- Corrigeer mij niet. Dat geeft mij een gevoel van falen.
- Geef mij geen standje. Ik doe het niet expres.
- Spreek mij niet tegen, ook al klopt mijn verhaal niet.
- Het is mijn waarheid.
- Laat mij geen keuzes maken.



1.2 Coronapandemie in startjaar

Het jaar 2020 was geen gemakkelijk jaar om een organisatie te starten en te ontwikkelen want dit jaar stond ook vooral in het teken van COVID 19. De komst van de coronapandemie heeft een grote impact gehad op het leefplezier van bewoners en het werkplezier van medewerkers. Het voelde alsof het dagelijks leven tot stilstand kwam en we moesten loslaten.

Hierdoor hebben wij veel, soms ongewenste aanpassingen moeten invoeren. Het bezoekbeleid en het beperken van de inzet van familie, mantelzorgers en vrijwilligers hebben veel impact gehad en veel afgedaan aan onze visie op gastvrijheid en samenwerking met familie. Het implementeren van geschoolde vrijwilligers is hierdoor ook niet voldoende gelukt.

Trots zijn we op ons team dat zich met hart en ziel heeft ingezet in het afgelopen jaar om corona buiten de deur te houden en tegelijkertijd de zorg en kwaliteit aan bewoners goed neer te zetten in een net gestarte organisatie. In deze periode hebben wij goede ondersteuning gehad van coach Ineke Oostland van Waardigheid & Trots en met hulp van haar expertise konden we de coronamaatregelen onder scherp beleid toepassen en aanpassen wanneer nodig.

Gelukkig hebben wij COVID 19 buiten de deur weten te houden in de tijd dat bewoners nog geen vaccinaties hadden gehad. We zijn dan ook heel blij te kunnen zeggen dat geen van de bewoners is overleden aan COVID 19 in 2020 en 2021.

1.3 Professionalisering

Met Het Groen Gasthuis zijn we in 2021 lid geworden van Kwaliteit@ met haar 10 klantbeloften. Ook zijn we lid geworden van SPOT brancheorganisatie en zijn we gaan werken met Familienet. In 2020 waren we al gestart met Lablecare, het ECD systeem dat gericht is op kleinschalige woonvoorzieningen als de onze waarin deskundige zorg en het welbevinden in een zorgplan op een redelijk eenvoudige manier verwoord, verwerkt en gerapporteerd kunnen worden. Daarnaast hebben we de medicatieveiligheid kunnen borgen en uitzetten via de app Medicheck. In goede samenwerking met huisarts, apotheek en medewerkers kunnen we ook concluderen dat er zeer weinig medicatiefouten zijn geweest.

1.4 Scan

In september 2020 hebben wij via het programma Waardigheid & trots op locatie een scan gehad waarin onze eerste resultaten met betrekking tot het kwaliteitskader verpleeghuiszorg in een duidelijk en helder verslag zijn neergezet. Met een gerust hart waren de eerste conclusies positief op alle punten waarbij de aantekening dat formaliseren en ontwikkelen op een aantal punten meegenomen konden worden naar 2022.

De complimenten voor een goede start ondanks de coronapandemie waren voor ons een grote inspiratie en stimulans!

Op naar het jaar 2022 waar veel zaken verder uitgewerkt en geformaliseerd gaan worden. Onze bewoners staan centraal in alles wat we doen, ontwikkelen en uitdragen. Daarin passen de 10 klantbeloften van Kwaliteit@ van www.welzijninzorg helemaal.

2. Missie, visie en kernwaarden

2.1 Missie/visie



Het wonen in Het Groen Gasthuis is voor iedere bewoner veilig en persoonlijk. Het huis en de bijbehorende ruime tuin geven bewoners het gevoel dat het gehele huis en de tuin van hen is. De gemeenschappelijke leefruimtes verschillen in sfeer en karakter zodat de bewoners ze gemakkelijker herkennen en een thuisgevoel ervaren.

Het Groen Gasthuis draagt de naam niet voor niets. Het huis is omringd door groen wat positief bijdraagt aan de gemoedstoestand maar ook activeert. De tuin heeft monumentale bomen en opnieuw aangelegde rustieke slingerpaadjes. De tuin heeft een grote 'beleeffunctie'; er is van alles te zien, te ruiken, te voelen en te doen. Dit activeert onze bewoners en vergroot hun welbevinden.

Het welbevinden van onze bewoners staat voorop. De kern van onze visie op zorg zit in het concept 'omgevingszorg'. Mensen met geheugenverlies ervaren snel stress en verwarring. Zij zijn gebaat bij een omgeving waarin alles op elkaar afgestemd is; huis, interieur, omgang met elkaar, de tuin. Door deze herkenbaarheid voelen bewoners zich geborgen en veilig en verbetert hun functioneren.



Zomerse High Tea voor bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers

De zomer breekt aan, de tuin wordt steeds mooier, de corona-perikelen zijn even ver weg, dus.... tijd voor muziek, samenzijn en wat lekkers!



donderdag 23 juni 2022

14:15 uur: koffie, thee en wat lekkers (smullen van ieders bakkenstenen)

14:30-15:30 uur: klassiek concert van Liesbeth Hinderdael (piano) en Alexander Viatskin (viool) - kleine pauze tussendoor

16.00-16.45 uur: concert door blokfluitlerlingen olv Elise Damm, muziekdocent op het Hogeland College en in de Kunstkerk

We kijken er naar uit deze middag samen te organiseren. We nodigen je uit iets lekkers mee te nemen of ter plekke met ons te maken, zodat we er een echte, gezellige high tea met prachtige muziek van kunnen maken.

Reageer je even of je van de partij bent?
info@hetgroengasthuis.nl

Tot ziens! Rommie, Marianne, Vincent



Een vast team van deskundige zorgmedewerkers en opgeleide vrijwilligers biedt 24 uurszorg. Mensen met dementie voelen scherp aan of woorden en houding oprecht zijn. Alle medewerkers in huis krijgen daarom in-huis een extra training waarmee wij deze respectvolle zorg en houding willen waarborgen. Aandacht en oprechte belangstelling voor de bewoner als uniek persoon kunnen het leven met dementie zin en waarde geven. Hier maken wij ons sterk voor.

Een betekenisvolle daginvulling door bewoners te betrekken bij dagelijkse bezigheden, muziek, creativiteit met hulp van de inzet van betrokken vrijwilligers.

De geboden zorg en de omgang met bewoners en tussen personeel onderling kenmerken zich door de volgende kernwaarden:

2.2 Kernwaarde: Betrokken

Wij vinden iedere bewoner uniek en willen de aandacht en zorg geven die hij/zij nodig heeft. Onze betrokkenheid komt voort uit een oprechte en aandachtige houding. Betrokkenheid volgens de menselijke maat, zowel voor bewoners als voor medewerkers. Iedereen is welkom, ongeacht achtergrond, levensovertuiging. We gaan met respect om met verschillen in wensen, religie of levensovertuiging.

2.3 Kernwaarde: Betrouwbaarheid

Wij zijn voor de bewoners en andere belanghebbenden een betrouwbare partner, gericht op een langdurige relatie. Uw zorg is bij ons in goede handen. We maken verantwoord gebruik van de beschikbare (publieke) middelen.

2.4 Kernwaarde: Bevlogen en deskundig

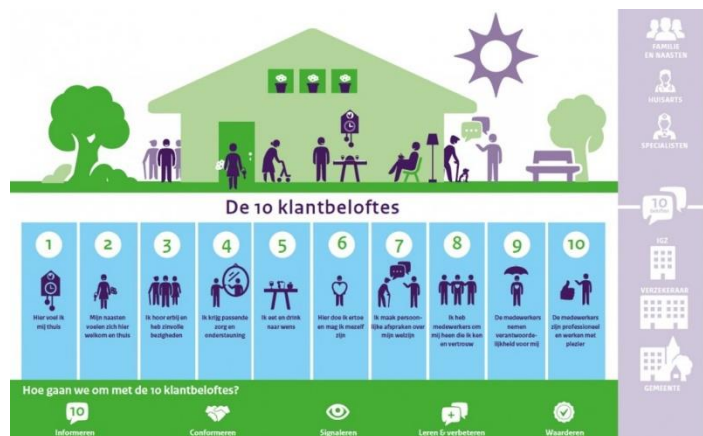
Wij gaan voor de beste dienstverlening aan onze bewoners. De zorg voor onze bewoners is deskundig, respectvol, vanuit een warm hart en alerte ogen. Wij stellen kwaliteit en inhoud boven vorm en uiterlijk vertoon. Goed opgeleide, betaalde medewerkers en goed geschoolde vrijwilligers vormen bij ons een krachtig team. Vanuit een gedeelde en bevlogen visie werken we nauw samen met professionele medewerkers en vrijwilligers, mantelzorgers en familie. Dit vinden wij belangrijk voor het afstemmen van alle zorg op de medische en sociale behoeften van onze bewoners. We staan open voor verbeteringen of nieuwe ideeën en zullen nieuwe wegen blijven zoeken.

3. Kwaliteit@ en de 10 klantbeloften

Kwaliteit@ is ontstaan uit een samenwerking van enkele eigenaren van kleinschalige woonzorghuizen die een passende manier zochten om effectief te werken aan kwaliteit. Zij hebben het kwaliteitskader als uitgangspunt genomen. Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is vertaald in de kwaliteitsmethodiek Kwaliteit@. Door hiermee te werken kunnen wij voldoen aan de gestelde uitgangspunten in het kwaliteitskader, inclusief het lerend netwerk.

De bewoners en hun naasten staan centraal in de organisatie waarbij het welzijn voorop staat. Het geeft duidelijkheid aan de medewerkers wat de visie in de organisatie is en wat de bewoners en hun naasten belangrijk vinden.

Wij herkennen ons geheel in de tien klantbeloften van Kwaliteit@ en willen deze gaan implementeren in de organisatie. Wij zijn daarom in 2021 lid geworden van Kwaliteit@ en gestart met de voorbereidingen. Vanuit deze klantbeloften beschrijven wij onze ontwikkelingen en verbeterpunten ten aanzien van het kwaliteitskader en geven ons handvatten en richtlijnen. Wij geloven in leren en continue werken aan kwaliteitsverbetering.





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 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



3.1 Klantbelofte 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 met veel verbinding naar de tuin en buiten.

Passende inrichting vanuit de visie dat een huiselijke omgeving met duidelijke looplijnen en contrasterende kleuren stressverlagend werkt voor mensen met dementie. Ook de groene omgeving heeft dezelfde uitwerking; bovendien is de grote tuin rondom een plek waar bewoners hun rust of juist beweging kunnen vinden.

Bewoners richten hun appartement met eigen spullen in om zich zoveel mogelijk thuis te voelen.

Huisdier kan meegenomen worden indien deze geen overlast vormt voor de rest van het huis.

Goede schoonmaakartikelen en voldoende medewerkers.

Een gastvrije en open houding van alle (betaalde en onbetaalde)medewerkers met respect voor de regio en eigen kenmerken van alle bewoners.

Resultaten 2021

Een fijne en veilige werkomgeving is ontzettend belangrijk. Vanwege de COVID-19 is hygiëne heel centraal komen te staan. Er is een werkgroep opgericht en met hulp van een coach van Waardigheid & trots is er een goed draaiboek tot stand gekomen met omschreven scenario's en hoe te handelen. De medewerkers hebben een e-learning gevolgd en er is veel aandacht besteed aan handhygiëne en instructie beschermingsmiddelen.

Het beleid ten aanzien van bezoeksregels en familiebezoek werd wekelijks bijgestuurd in samenspraak met familieleden. Er is een aangescherpt hygiëneprotocol ingezet.

Er is een scholing geweest voor huishoudelijke medewerkers en de juiste middelen en een schoonmaakkar is aangeschaft.

Geen van de bewoners heeft COVID-19 gehad en allen zijn vroegtijdig gevaccineerd.

Brandveiligheidssysteem is goed op orde en wordt maandelijks gecontroleerd. Medewerkers hebben een 2-daagse brand- en ontruimingstraining gehad in het huis.

Er is een introductietraining van 2 dagen geweest voor het hele nieuw samengestelde team en later nog een 1-daagse training gegeven aan nieuwe medewerkers waarin de visie van Het Groen Gasthuis over omgaan met dementie met trainer/acteur Jan van der Hammen. De training is op een ervaringsgerichte manier aangeboden. Teambuilding en werken vanuit hetzelfde perspectief aan deskundigheid en houding is enorm belangrijk en werd gewaardeerd ook tijdens deze training.

Dit komt ten goede aan een ontspannen sfeer voor bewoners, familie en medewerkers. Vanwege de coronamaatregelen hebben we minder mensen kunnen scholen en trainen vanuit de visie van Het Groen Gasthuis.

De medicatieveiligheid is hoog omdat wij vanaf de start gebruik hebben gemaakt van de applicatie Medicheck naast het papieren aftekensysteem. In het begin liep het technisch moeizaam vanwege het inloggen en de koppeling met de apotheek. Deze fouten zijn eruit gehaald en het zorgteam is goed ingewerkt en er zijn duidelijke afspraken gemaakt met de apotheek en de huisarts. Het papieren aftekensysteem kon na 4 maanden stopgezet worden. Hierdoor beschikken wij op alle tijden over een actueel medicatieoverzicht en komen medicatiefouten snel aan het licht en kan hier direct op de juiste manier op gereageerd worden. Het aantal medicatiefouten is laag.



Veiligheid is belangrijk maar een sfeervolle leefomgeving ook. Vanwege alle coronamaatregelen hebben wij op een andere manier moeten zoeken naar sfeer en gezelligheid voor alle bewoners. Ondanks het gemis van extra familie en vrijwilligers in huis, is er veel aandacht geweest voor het bewegen en wandelen, muziek in huis en goed en gezellig samen eten.

3.2 Klantbelofte 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 is op de hoogte van de visie van Het Groen Gasthuis:

‘Het huis is van de bewoners en hun naasten’ en medewerkers zijn dienstbaar en vullen aan waar nodig.

Familie kan de plaats in blijven innemen die zij thuis ook voor hun familielid hadden.

Familie en het netwerk van de bewoner zijn onderdeel van het zorgplan.

Er is altijd aandacht en ruimte voor een gesprek met familie.

Familie wordt actief betrokken bij activiteiten.

Familie kan altijd mee eten en meekoken.

Resultaten 2021

Helaas is ook 2021 een jaar geweest met COVID-19 waardoor wij onze gastvrijheid anders hebben moeten invullen. De gedachte om een open huis te zijn waar iedereen welkom is zolang het ten goede komt aan de bewoner hebben we volledig moeten loslaten. Vanwege de landelijke richtlijnen en aanbevelingen ten aanzien van bezoek en het voorkomen van COVID 19 hebben wij ook dit jaar veel maatregelen moeten nemen die tegen onze visie ingingen. Uiteindelijk hebben wij niet de deuren volledig gesloten voor het bezoek. Het is al die tijd mogelijk gebleven om 1 bezoeker per bewoner te ontvangen met uiteraard de beschermingsmiddelen die nodig waren en de 1,5 meter afstand om besmetting te voorkomen.

Via een goede communicatie per mail en nieuwsbrieven namen wij familie altijd mee in onze besluitvorming en ondanks dat het een moeilijke tijd was voor bewoner en familie hebben wij nooit kritiek of tegengeluiden gehoord. Vanuit het principe dat veiligheid van de bewoner onze focus was in het maken van beleid, kon ieder zich hier ook in vinden.

Vanwege de start van Het Groen Gasthuis hebben wij familie ook hierom minder goed leren kennen en zij ons. Het invoeren van zorgplanbesprekingen en het voeren van familiegesprekken werden minder vaak gevoerd dan we hadden gewild. FamilieNet is wel geïmplementeerd en dit wordt zeer gewaardeerd door de familie. Ook familieavonden hebben geen doorgang kunnen hebben. Contacten zijn goed met families. In het eerste half jaar van 2022 staat familieparticipatie, implementatie van contactverzorgenden en het meelezen in het ECD systeem – Lablecare op de planning. Prioriteit 1.

3.3 Klantbelofte 3 : Ik hoor erbij en heb zinvolle dagbesteding

- 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 die zij/hij was, is en wordt.

Interesses, kenmerken, wensen en voorkeuren worden vastgelegd.

Het levensverhaal wordt voordat de bewoner in Het Groen Gasthuis komt wonen door familie opgeschreven en in het zorgplan uitgewerkt.

Het elektronisch cliëntendossier Lablecare wordt door alle medewerkers gebruikt en er wordt elke dienst gerapporteerd.

Eigen regie erkennen van de bewoners.

Dagelijkse activiteiten worden individueel en in groepsverband aangeboden.

Bewegen binnen en buiten is een focus.

Resultaten 2021

Bewoners worden dagelijks betrokken in gesprekken over algemene gebeurtenissen. De krant wordt besproken. Ook wordt er veel over de ervaringen in het verleden van bewoners besproken en uitgewisseld. Soms met gebruik van gesprekskaarten of de praatpot. De dagelijkse dagstructuur wordt aangepast aan de gewoontes en interesses van bewoners en individueel worden er activiteiten aangeboden wat de bewoner wil en die bij hem/haar passen. Bewoners worden dagelijks gestimuleerd om mee te doen met de huishoudelijke taken en gebeurtenissen in en rond het huis. Er zijn in de coronatijd speciale vrijwilligers gevraagd die 1 op 1 met een bewoner naar buiten konden gaan, wandelen, fietsen of een andere activiteit samen met de bewoner te gaan doen. Het afgelopen jaar hadden wij een woonzorgondersteuner voor de huiskamers met een kunstacademie-achtergrond. Zij organiseerde ook 2 x per week een creatieve groepsactiviteit als schilderen, tekenen of knutselen. Daarnaast hadden we een stagiaire van de vakopleiding Beeldende therapie voor 4 dagdelen per week. Zij is blijven komen en bood zowel op individueel vlak als in een groep stimulerende activiteiten waar mensen veel plezier aan hadden.



Handmassage van bewoonster



3.4 Klantbelofte 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 zorgleefplan binnen 24 uur, nadat de bewoner is komen wonen.

Een volledig zorgleefplan binnen zes weken, want dan hebben we de bewoner leren kennen. Dit plan is opgesteld samen met de bewoner en familie.

Goede afspraken met huisarts en paramedici.

Risicosignalering op gezondheidsrisico's wordt uitgevoerd.

We blijven in gesprek met de bewoner en familie en alert op wat voor de bewoner prettig is.

We zorgen voor de juiste hulpmiddelen.

Resultaten 2021

Het leren kennen van de bewoner begint al voor de verhuizing. De bewoner kan vooraf komen kennis maken en alvast een dag(deel) op Het Groen Gasthuis verblijven. Op deze manier proberen we de overgang voor de bewoner te vereenvoudigen en kan het leren kennen wederzijds en geleidelijk worden opgebouwd. Dit leren kennen gaat door nadat de bewoner is komen wonen en binnen zes weken vertalen we dit in een volledig zorgplan dat met de bewoner en familie tot stand is gekomen. Risicosignalering is een integraal onderdeel van het zorgleefplan, dat in Lablecare wordt gemaakt.

Er is een vaste huisartsenpraktijk verbonden aan Het Groen Gasthuis. Hiermee zijn korte lijnen en de samenwerking verloopt prettig en constructief. Daarnaast is ook de samenwerking met een specialist ouderengeneeskunde (SO) gestart. Er worden MDO's gehouden en de SO speelt een rol bij de inhoudelijke beleidsontwikkeling zoals de Wet Zorg en Dwang (WZD). Als bewoners naast medische ook paramedische zorg nodig hebben of er zijn hulpmiddelen nodig, dan zijn hiervoor afspraken gemaakt met (lokale) aanbieders. Deze samenwerking verloopt goed.

3.5 Klantbelofte 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 zorgleefplan zijn voorkeuren, allergieën en diëten vastgelegd.

Er zijn twee huiskamers, waarin wordt gegeten.

De tafels worden met aandacht gedekt.

Bezoek is welkom, om mee te eten.

We werken met de HACCP-richtlijnen.

Resultaten 2021

We kennen de voorkeuren en behoeften van de bewoners. Deze zijn vastgelegd in het zorgleefplan. Daarnaast wordt samen met de bewoners wekelijks het menu vastgesteld en wordt aan de bewoners gevraagd wat ze graag willen eten. Er zijn twee huiskamers voor de bewoners. Er wordt gezond en gevarieerd eten aangeboden.

Het eten (voor)bereiden, tafel dekken en afruimen wordt waar mogelijk samen met de bewoners gedaan. Ook het afwassen is een gezamenlijke activiteit. De warme maaltijd in de avond wordt

gezien als een belangrijk moment op de dag en wordt met aandacht bereid en geserveerd. Iedere dag is er een vrijwilliger die hierbij ondersteunt.

Op de huiskamers is een woonzorg-assistent aanwezig die de bewoners begeleidt en zorgt voor een gastvrije en welkome sfeer. Samen eten wordt gestimuleerd. De woonzorgondersteuners zijn HACCP geschoold en zorgen voor veilige koop, opslag en bereiding van voedsel.

Het Groen Gasthuis heeft een eigen moestuin. Deze wordt waar dat kan, samen met bewoners onderhouden. Groente en fruit wordt uit de eigen moestuin gegeten. Daarnaast worden levensmiddelen zoveel mogelijk bij de lokale ondernemers afgenomen. Brood halen bij de bakker is een activiteit die met bewoners wordt gedaan.



3.6 Klantbelofte 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.

In het zorgleefplan staan persoonsgerichte zorg en welzijn voorop. De methodiek van Lablecare is hierop gebaseerd.

Er is aandacht en ruimte voor ieders persoonlijke levensovertuiging.

Er is aandacht voor en ondersteuning bij levensvragen.

Resultaten 2021

We hebben bewust voor Lablecare als systeem voor het zorgleefplan gekozen. Omdat dit systeem nadrukkelijk uit gaat van de wensen en behoeften van de bewoners. Welzijn en persoonsgerichte zorg zijn de basis. Aandacht voor levensvragen komt hierbij ook aan de orde. Naast dat we inspelen op de signalen en behoeftes van de bewoner, komt dit thema ook aan bod bij de zorgleefplan-evaluaties. We kennen de levensovertuiging van de bewoners en sluiten hierbij aan.

Naast de activiteiten in de huiskamer is er ruimte voor individuele activiteiten. Ook hierin kennen we de behoefte van de bewoner en sluiten daarbij aan. Voor bewoners die graag liever op hun kamer verblijven, betekent dit bij hen op de kamer langs gaan voor een praatje, een kopje koffie of het brengen van de maaltijd.

De vrijwilligers hebben hierin een belangrijke rol in aanvulling op de professionele zorg. Ook zij zijn allemaal geschoold in het bieden van persoonsgerichte zorg en kennis van dementie.

Hoewel er aandacht is voor welzijn, individuele - en groepsactiviteiten is het onze ambitie om dit in 2022 nog verder door te ontwikkelen. Aandacht voor expressie, creatieve en culturele activiteiten willen we meer aandacht geven.



3.7 Klantbelofte 7: Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

- Ik word persoonlijk benaderd
- Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend
- Mijn afspraken worden nagekomen

Randvoorwaarden

We beschikken over een voorlopig zorgleefplan binnen 24 uur nadat de bewoner is komen wonen. Het volledige zorgleefplan is klaar binnen zes weken. We nemen deze tijd, om de bewoner goed te leren kennen. De afspraken met de bewoner en familie leggen we vast in het zorgplan. Hierop wordt gerapporteerd en de afspraken worden geëvalueerd.

Resultaten 2021

We kennen de bewoner en weten hoe hij of zij benaderd en aangesproken wil worden. De afspraken over de invulling van persoonsgerichte zorg en het welzijn van de bewoner worden vastgelegd in het zorgleefplan. Op basis van gesprekken met de bewoner en familie verzamelen we deze informatie.

In eerste instantie lag het accent vooral op het leren kennen van alle nieuwe bewoners. Nu kunnen we meer methodisch gaan werken en is ook de evaluatie van het zorgleefplan en de MDO's, samen met de bewoner en familie, onderdeel van ons werken geworden. In 2022 willen we gaan werken met vaste contactpersonen voor de bewoner en familie (evv-er) om op die manier de afstemming en communicatie nog beter te laten verlopen.

3.8 Klantbelofte 8: Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en die ik vertrouw

- Ik en mijn naaste krijgen tijd en aandacht
- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten
- Ik krijg structuur, rust en regelmaat

Randvoorwaarden

Er is een vast team van medewerkers, zij kennen mij en zijn deskundig.

Op de huiskamer is altijd een woonzorg- assistent aanwezig.

We werken met vrijwilligers en ook zij kennen de bewoners.

Resultaten 2021

Vanuit de opbouwfase, ook wat betreft personele bezetting, werken we nu met een vast team van deskundige medewerkers en vrijwilligers. Door Corona hebben we minder kunnen investeren in teamontwikkelingen en hebben we moeten zoeken naar alternatieve vormen. Voor 2022 willen we hier verder in investeren.

We hebben inmiddels een dagelijks ritme en structuur met elkaar ontwikkeld. Deze bieden aan de ene kant houvast, maar ook ruimte om aan te sluiten bij de behoefte van onze bewoners.

Er is een rooster- en planningssysteem ingericht dat ondersteunt bij het organiseren van de personele bezetting en continuïteit van zorg. We werken met een vast team en een eigen flexibele schil. We maken geen gebruik van uitzendkrachten.



3.9 Klantbelofte 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 wordt door middel van scholing en klinische lessen op peil gehouden. Goede rapportage over signaleringen rondom gezondheidsrisico's. Helder beleid inzake veiligheidsrisico's. Zorgvuldige communicatie richting naasten.

Resultaten 2021

Alle medewerkers zijn geschoold in het werken met Lablecare. Daarnaast zijn ook de zorgleefplan-evaluaties en MDO's ingericht. We werken goed samen met de behandelaars en apotheek. Gezamenlijk geven we invulling aan goede en verantwoorde zorg en welzijn. Vrijwilligers zijn een belangrijke aanvulling op de professionele zorg. Het afgelopen jaar hebben we vanwege Covid minder gebruik kunnen maken van vrijwilligers. Dit wordt in 2022 weer opgepakt. We investeren nadrukkelijk in een goede afstemming tussen zorgmedewerkers, woonzorg-assistenten en behandelaren. Het zorgleefplan in LableCare is de basis van waaruit wordt gewerkt door alle betrokkenen.

3.10 Klantbelofte 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 medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied

Randvoorwaarden

Het team is bevoegd en bekwaam voor de werkzaamheden. Er is tijd en ruimte in de planning om te leren van elkaar. De medewerkers worden gestimuleerd tot persoonlijke ontwikkeling. Als organisatie maken we tijd voor informeel samenzijn en investeren we in samenwerking.

Resultaten 2021

Alle zorgmedewerkers zijn bevoegd en bekwaam. Periodiek worden de handelingen geschoold. Daarnaast zijn persoonsgerichte zorg en kennis van dementie belangrijke onderwerpen waar structureel aandacht aan wordt besteed. Met alle medewerkers heeft in 2021 een ontwikkelgesprek plaatsgevonden. De uitkomsten wat betreft deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling worden meegenomen in het opleidingsplan van 2022. Door Covid hebben we in 2021 minder aandacht kunnen besteden aan informele teambijeenkomsten. We hebben geprobeerd dit met alternatieve vormen (digitaal en in klein verband) invulling te geven. In 2022 willen we dit verder oppakken. Om vanuit de basis door te ontwikkelen heeft Het Groen Gasthuis zich aangesloten bij Kwaliteit@. Met behulp van deze methodiek wordt invulling gegeven aan de verdere ontwikkeling van persoonsgerichte zorg en welzijn. Om hieraan een extra impuls te geven hebben we ons ook aangemeld voor het programma Waardigheid en Trots op Locatie (WOL) en krijgen we vanuit dit programma ondersteuning bij het realiseren van onze doelstelling om volledig aan het kwaliteitskader te voldoen. Dit is in 2021 gestart en heeft een doorloop in 2022.

4. Kwaliteitsplan 2022

In 2021 is vanuit het programma Waardigheid en Trots op locaties een scan gedaan. De uitkomsten hebben geleid tot een plan van aanpak. Daarnaast hebben we voor Kwaliteit@ begin 2022 een zelfscan gedaan, ook hieruit zijn verbeterpunten naar voren gekomen. De uitkomsten vanuit Waardigheid en Trots en Kwaliteit@ hebben we samengebracht in een plan van aanpak 2021-2022 waarin de volgende mijlpalen zijn opgenomen:

Juni 2022: audit door Kwaliteit@
 September 2022: afronding WOL en realisatie doelstellingen uit plan van aanpak.

4.1 Plan van aanpak

Thema en Doelen
1. Persoonsgerichte zorg
Implementeren beleid familieparticipatie Familie betrekken bij opstellen en evalueren ZLP
Integreren levensverhaal in ZLP
Zelfevaluatie Kwaliteit@
Opstellen en evalueren zorgplan is samenspraak met bewoner en familie
Aandacht voor zorg rondom het levenseinde (wensen rondom het levenseinde)
Structurele MDO's/ halfjaarlijkse zorgplanevaluatie
Methodisch werken: <ul style="list-style-type: none"> - Aandacht voor tussentijds aanpassen zorgplan, bij gewijzigde zorgvraag - Nakomen afspraken uit zorgplan
2. Wonen en Welzijn
Ontwikkelen Beleid familieparticipatie
Ontwikkelen beleid vrijwilligers(coördinatie) en aanstellen verantwoordelijke
Zelfevaluatie kwaliteit@
Aandacht voor passende activiteiten (individueel/groep)
Ontwikkelen beleid familieparticipatie (zie hierboven)
Familie actief betrekken bij activiteiten
Ontwikkelen vrijwilligersbeleid (zie hierboven)
Betrekken vrijwilligers. Rol en taken vrijwilligers is duidelijk
3. Veilige zorg
Beleid WZD, MDO, zorgpleefplan-evaluatie, meldingen
Zelfevaluatie Kwaliteit@
Infectiepreventie: <ul style="list-style-type: none"> - Instellen commissie en vastleggen richtlijnen - Medewerkers scholen en onderwerp structureel op agenda
BHV: <ul style="list-style-type: none"> - Opstellen calamiteitenplan met ook aandacht voor afhandeling calamiteiten- meldingen - Keuren lift en herkenbare plaats liftsleutel
Brandveiligheid: <ul style="list-style-type: none"> - Certificaat brandveiligheid op vindbare plaats (documentbeheer)

- Communicatie naar familie over inspanningen op dit thema (familieavond, nieuwsbrieven, website)
4. Leren en Ontwikkelen
Invulling zorginhoudelijke thema's a.d.h.v. kwaliteit@
Implementatie beleid (zie thema 1,2,3)
Zelfevaluatie Kwaliteit@
Uitvoeren RIE&E
Structureel aandacht voor arbeidsomstandigheden op teamvergaderingen.
Aandachtsvelder/preventiemedewerker arbeidsomstandigheden (tillen, transfers)
Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag
Lerend netwerk: bij elkaar kijken
5. Leiderschap, bestuur en governance
Herijking bestuursstructuur
Vaststellen taken en rollen (bestuurlijk en operationeel)
Zelfevaluatie Kwaliteit@
24-uursachterwacht bestuur
Vertrouwenspersoon bewoners
Vertrouwenspersoon medewerkers
Klachtenregeling en geschillencommissie op website
Beleidsdocument AVG
6. Personele samenstelling
Vaststellen personeel samenstelling i.r.t. businesscase
Zelfevaluatie Kwaliteit@
Opleidingsplan (budget ism Bureau Vreugdenhil) daarna inhoudelijke invulling
Meelopen medewerkers bij andere organisaties binnen branchevereniging
Functieomschrijving woonzorg-assistent
7. Gebruik van hulpbronnen
Geen doel in pva WOL
Zelfevaluatie Kwaliteit@
Beheer- en onderhoudsplan
Sleutelplan
Richtlijn gebruik social media (meesturen bij indiensttreding)
Protocollen Vilans (via Spot-on)
Leveranciersbeoordeling kritische leveranciers
Samenwerkingsovereenkomst huisarts, apotheek en SOG
Identiteitsbewijs bewoners
Kopieën diploma's medewerkers
VOG
Betrouwbaarheid medewerkers ihkv vergewisplicht
8. Gebruik van informatie
Optimaliseren Lablecare
Zelfevaluatie Kwaliteit@
Beleid in- en exclusiecriteria
Meting klanttevredenheid zorgkaart Nederland