



# Het Groen Gasthuis: Kwaliteitsbeeld 2025

---





## 1 Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsbeeld 2025 van Het Groen Gasthuis. Hierin beschrijven we aan de hand van een aantal thema's hoe ons team van medewerkers en de organisatie in 2024 bezig zijn geweest met samenwerken aan kwaliteit van bestaan. We kijken terug op het afgelopen jaar, reflecteren en kijken vooruit naar het jaar 2025.

In 2024 hebben wij een aantal belangrijke ontwikkelpunten uitgewerkt:

- We hebben in september een 17<sup>e</sup> kamer kunnen openen door de 2e rode keuken te verplaatsen naar de eetkamer. Dit heeft de financiële positie versterkt en we hebben het jaar 2024 met positieve cijfers kunnen afsluiten.
- Het verplaatsen van de rode keuken naar de eetkamer heeft bovendien een goede uitwerking op de bewoners gehad. De keuken is nu meer een onderdeel van de dagelijkse gang van zaken. Bewoners en zorgmedewerkers hebben meer overzicht.
- In februari en juli hebben we bij Menzis Zorgkantoor een aanvraag gedaan voor WLZ-zorg in natura. In november 2024 heeft Het Groen Gasthuis de definitieve gunning voor zorgaanbieder gekregen. Het Groen Gasthuis is daarom per 1 januari 2025 met toestemming van alle contactpersonen van de 17 bewoners overgegaan van PGB-financiering naar VPT Zorg in Natura.

Als gevolg daarvan kan Het Groen Gasthuis Zorg BV het jaar 2025 financieel stevig ingaan. Deze positie stelt ons ook in staat om in 2025 te onderzoeken of wij de zorg en de formatie van zorgmedewerkers met een activiteitenbegeleider/coördinator vrijwilliger kunnen uitbreiden. Ook gaan wij op zoek naar een vervanger voor de huidige directeur zorg, Rommie Hoopman.

Een belangrijke pijler onder het kwaliteitsbeleid van Het Groen Gasthuis is het werken met Kwaliteit@. Kwaliteit@ sluit namelijk naadloos aan op de uitgangspunten van het generieke kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Dit kompas geeft zorgorganisaties richting en aanknopingspunten voor het realiseren van goede kwaliteit van zorg en een bijdrage aan kwaliteit van bestaan.

Dit kwaliteitsbeeld is een beschrijvend document voor alle betrokkenen en belanghebbenden rondom de bewoners van Het Groen Gasthuis. Hiermee willen we zichtbaar maken:

- Hoe wij invulling geven aan Kwaliteit van Bestaan in onze visie en missie
- Hoe wij dit vormgeven met behulp van 10 beloften aan onze bewoners
- En met behulp van 10 medewerkersbeloften aan onze professionals

Wij nemen u aan de hand van de 10 beloften mee langs de gerealiseerde verbeterpunten en openstaande leerpunten voor onze organisatie.

Bestuur Het Groen Gasthuis

Vincent Fennis, Rommie Hoopman, Marianne te Velde



## 2 Inhoud

1	Voorwoord.....	2
3	Profiel van Het Groen Gasthuis.....	5
3.1	Wie zijn wij.....	5
3.2	Wat is onze visie/missie.....	6
3.3	Kernwaarden.....	7
	<b>Betrokken</b> .....	7
	<b>Betrouwbaar</b> .....	7
	<b>Bevlogen en deskundig</b> .....	8
3.4	Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie.....	8
4	Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@.....	9
4.1	Kwaliteit@.....	9
4.2	Kwaliteit van bestaan.....	10
4.3	De 10 beloften aan onze bewoners.....	11
4.4	De 10 beloften aan onze medewerkers.....	11
5	De beloften in de praktijk.....	11
5.1	Wij beloven u een warm en vertrouwd huis.....	11
5.2	Wij beloven u een warm welkom voor u en uw naasten.....	13
5.3	Wij beloven u een plek waar u gewaardeerd wordt en zinvolle bezigheden heeft.....	15
5.4	Wij beloven u passende zorg en ondersteuning.....	16
5.5	Wij beloven u dat u kunt eten en drinken naar wens.....	17
5.6	Wij zien u en u kunt uzelf zijn.....	18
5.7	Wij beloven u persoonlijke afspraken te maken over uw welzijn.....	19
5.8	Wij beloven u medewerkers die u kent en kunt vertrouwen.....	20
5.9	Wij beloven u medewerkers die verantwoordelijkheid nemen voor uw zorg en welzijn	21
	5.10 Wij beloven u een professionele organisatie met gemotiveerde en betrokken medewerkers.....	21
6	Waarderingen.....	23
6.1	Bewoners en hun naasten.....	23
6.2	Medewerkers.....	24



7	Reflectie op de bouwstenen .....	25
7.1	Het kennen van de bewoners .....	25
7.2	Het bouwen van netwerken .....	25
7.3	Het werk organiseren .....	27
7.4	Leren en ontwikkelen .....	30
8	Bijlage: beloften aan bewoners .....	32
9	Bijlage: beloften aan medewerkers .....	33
10	Actielijst implementatie verbeterpunten 2025 .....	34



## 3 Profiel van Het Groen Gasthuis

### 3.1 Wie zijn wij

#### Algemene gegevens:

Naam : Het Groen Gasthuis  
Postadres : Stationsweg 9 9989 BT Warffum  
Telefoon : 0595-820202 / 06-42173629  
Kvk : 74982214  
E-mailadres : [info@hetgroengasthuis.nl](mailto:info@hetgroengasthuis.nl)  
Website : [www.hetgroengasthuis.nl](http://www.hetgroengasthuis.nl)

#### Structuur van de organisatie

Het Groen Gasthuis bestaat uit een bestuur, een professioneel zorgteam en vrijwilligersgroep. Samen met de bewoners en hun familie vormen wij een groep mensen waarbij de inzet van iedereen even belangrijk is en waar hiërarchie geen leidende omgangsvorm heeft maar waar respect voor ieders persoon en zijn /haar kwaliteiten een plek heeft.

Het is onze visie dat het huis van de bewoners is en dat iedereen daaromheen dienstbaar is aan bewoners. Iedere dag zien wij als een uitdaging om voor onze 17 unieke bewoners de dag fijn te maken, te zoeken naar momenten van tevredenheid en welbevinden. Vanuit die waardengedreven visie werken we gelijkwaardig met elkaar samen ondanks dat taken en rollen verschillend zijn. Wij merken dat deze cultuur en structuur van de organisatie het woon- en werkplezier bevorderen van zowel bewoners als medewerkers, vrijwilligers en stagiaires.

#### Vrienden van Het Groen Gasthuis



In 2022 ging de officiële Stichting Vrienden van Het Groen Gasthuis van start, opgericht na de succesvolle sponsoractie om een elektrische duofiets te kunnen bekostigen. De stichting heeft als doel om geld binnen te halen via evenementen of sponsoracties. Het geld wordt besteed aan doelen die het welbevinden van de bewoners en hun leefomgeving bevorderen. Zo heeft de stichting Vrienden in 2024 een actie gehouden waarbij geld werd ingezameld voor de aan te kopen Belevingskas (foto)





## Flyer

**“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 17 bewoners. Onderstaand flyertje brengen wij regelmatig uit omdat het onze visie mooi verwoordt en bij het publiek brengt. De flyer wordt door veel bezoekers, casemanagers dementie, thuiszorgorganisaties en familieleden meegenomen en verspreid. Regelmatig worden wij gevraagd of de flyer gekopieerd mag worden door naburige verpleeghuizen of team 290. Wij zijn van mening dat hoe meer mensen inzicht en deskundigheid hebben in het omgaan met een brein dat hapert hoe meer de mens met dementie in of buiten de verpleeghuizen hieraan kan hebben.

### 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.
- Let op mijn gezichtsuitdrukking.
- Loop en praat rustig.
- Doe geen schoenen met een hak aan.
- Nodig 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 met me 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 tijdsbesef is verstoord.
- Deze woorden stellen me niet gerust.
- Als je weggaat, laat het me dan kort weten.
- Kondig 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.

## 3.2 Wat is onze visie/missie

Het Groen Gasthuis in Warffum biedt kleinschalige woonzorg aan 17 mensen met dementie en geheugenproblemen die niet meer thuis kunnen wonen. Onze aandachtvolle zorg en de ruime rustgevende groene omgeving zijn afgestemd op het welbevinden van onze bewoners.

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.



## Omgevingszorg



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. 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.

### 3.3 Kernwaarden

Aandacht en oprechte belangstelling voor de bewoner als uniek persoon kunnen het leven met dementie zin en waarde geven. Wij maken 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:

#### 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.

#### Betrouwbaar

Wij zijn voor de bewoners en andere belanghebbenden een betrouwbare partner, gericht op een langdurige relatie. We maken verantwoord gebruik van de beschikbare (publieke) middelen.



## Bevlogen en deskundig

Wij gaan voor de beste dienstverlening aan onze bewoners. De zorg voor onze bewoners is deskundig, warm en respectvol. 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.

### 3.4 Hoe is zeggenschap geregeld in onze organisatie

Binnen Het Groen Gasthuis wordt de zeggenschap op een open en betrokken manier georganiseerd. De dagelijkse interactie tussen bewoners en teamleden vindt plaats in een sfeer van rust en openheid. Medewerkers zijn gemakkelijk benaderbaar en hebben een flexibele houding, wat bijdraagt aan een aangename en ondersteunende omgeving voor de bewoners. Het contact tussen medewerkers, zoals contactverzorgenden, en de eerste contactpersonen van de bewoners is open en zorgvuldig. Contactpersonen kunnen erop rekenen altijd goed geïnformeerd te worden en dat hun zorgen of vragen serieus genomen worden. Dit zorgt voor een sterk vertrouwen en een goede samenwerking.

Binnen de teambesprekingen is er voldoende ruimte voor medewerkers om zelf onderwerpen aan te dragen en om agendapunten in te brengen. Dit versterkt de open communicatie en zorgt ervoor dat iedereen gehoord wordt, wat bijdraagt aan een continue verbetering van de zorg en dienstverlening.

De **bewonersraad** bestaat op dit moment uit vier contactpersonen van bewoners, die samen met het bestuur het beleid in huis bespreken en afstemmen. Dit overleg biedt een belangrijke gelegenheid voor betrokkenen om mee te denken over de koers van de organisatie met betrekking tot het dagelijkse leven van de bewoners.

Ten slotte beschikken we over een **Raad van Commissarissen (RvC)**, die verantwoordelijk is voor het toezicht op het beleid en de koers van de organisatie, en ervoor zorgt dat de zorgkwaliteit gewaarborgd blijft.

Deze verschillende lagen van zeggenschap zorgen voor een heldere en transparante structuur, waarin alle betrokkenen de ruimte krijgen om invloed uit te oefenen en bij te dragen aan een goede zorg- en woonomgeving.





## Organogram:



## 4 Kwaliteit van bestaan met Kwaliteit@

### 4.1 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 beloften vooraf is voor iedereen duidelijk wat men kan verwachten en wat er van hen verwacht wordt. De beloften zijn een rode draad bij alles wat er gebeurt in een organisatie, van facilitaire dienst tot zorgmedewerker tot bestuurder. Ze vormen het fundament onder de organisatie. Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg en ondersteuning vanuit de 10 beloften berust op vijf bouwstenen: informeren, conformeren, signaleren, leren & verbeteren en waarderen.

Deze kwaliteitsaanpak draagt voor Het Groen Gasthuis bij aan:

- Kwaliteit van bestaan staat centraal en men weet wat ze mogen verwachten
- Toepassen en borgen van het generieke kompas 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

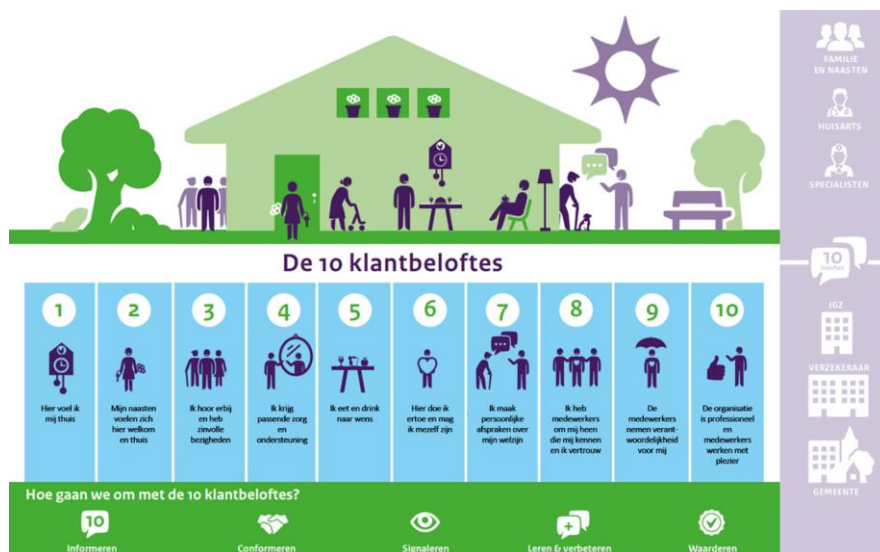
Meer informatie over Kwaliteit@ en de 10 beloften treft u aan op

<https://www.welzijnde zorg.nl/>

In maart 2025 ontvingen wij vanuit Kwaliteit@ een Bewijs van Kwaliteit, met de bijgaande opmerking:

*“Het bestuur van Kwaliteit@Woonzorg heeft de rapportage gelezen en is het met het advies van de directeur Kwaliteit in Huis eens. Zij zijn verheugd te kunnen vaststellen dat Het Groen Gasthuis werkt vanuit het gedachtegoed van Kwaliteit@ en dat dit in alle facetten is terug te vinden. Een hele mooie prestatie door jullie als organisatie en daarmee van grote toegevoegde waarde voor jullie bewoners. Jullie zijn een ware ambassadeur voor Kwaliteit@.*

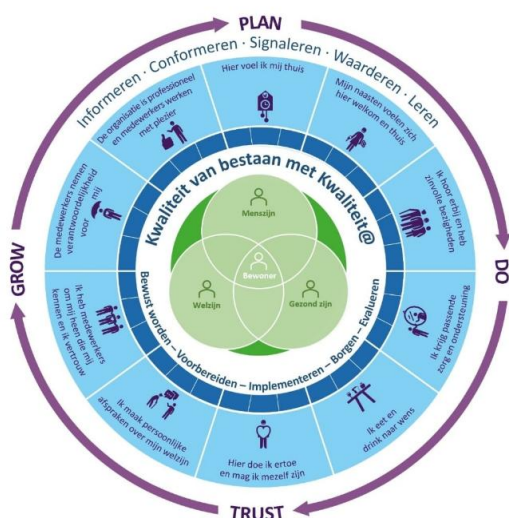




## 4.2 Kwaliteit van bestaan

Kwaliteit@ geeft invulling aan kwaliteit van bestaan door de focus op het menszijn, welzijn en gezond zijn van de individuele bewoner. Menszijn gaat over oprechte aandacht en het voeren van het goede gesprek. Er wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van bewoners. Gezond zijn gaat verder dan gezondheid en kijkt voorbij de klachten en beperkingen die men ervaart ten gevolge van ziekte en/of ouderdom. Door het welzijn als vertrekpunt te nemen is er oog voor alle dimensies die het leven raken, dus niet alleen de zorg. In dit samenspel wordt er samen gewerkt aan kwaliteit van bestaan.

## Kwaliteitskompas Kwaliteit@



Met Kwaliteit@ werken wij als organisatie systematisch aan het leren en ontwikkelen en daarmee het blijvend verbeteren van kwaliteit met als focus kwaliteit van bestaan van de individuele bewoner.



### 4.3 De 10 beloften aan onze bewoners

Onze beloften aan onze bewoners:

1. Ik voel mij hier 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

### 4.4 De 10 beloften aan onze medewerkers

Onze beloften aan onze medewerkers:

1. Hier voel ik mij thuis
2. Ik ervaar een balans tussen werk en thuis
3. Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol
4. Ik krijg passende ondersteuning en feedback
5. Ik eet en drink naar wens
6. Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen
8. Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en iedereen werkt met plezier samen

## 5 De beloften in de praktijk

### 5.1 Wij beloven u een warm en vertrouwd huis

#### Waardevolle waarden

- Ik voel mij veilig en geborgen
- Ik vind het hier schoon en gezellig
- Ik vind de sfeer fijn



## Randvoorwaarden

Een uitnodigend en veilig 'huis' dat een prettige leefomgeving biedt en voldoende privacy.

Rondom het huis is een beschutte parkachtige belevingstuin met sfeervolle zitjes, een



moestuin, een perenboog en veilige wandelpaadjes.

Bewoners richten hun eigen kamer in zodat zij zich zoveel mogelijk thuis voelen.

Goede ecologische schoonmaakmaterialen en voldoende beschikbare uren voor het team.

Persoonsalarmering en een goed werkende brandmeldinstallatie.

Een gastvrije en open houding van alle ( betaalde en onbetaalde ) medewerkers met respect voor de regie en het persoonlijk levensverhaal met eigen kenmerken van de bewoners

## Resultaten 2024

- Goedkeuring brandweer bij jaarlijkse inspectie
- Energielabel is verhoogd naar A-plus
- Duurzaamheidsplan voor verdere verduurzaming
- Legionellacontrole heeft plaatsgevonden, geen bijzonderheden
- BHV training voor alle medewerkers
- Jaarlijks onderhoud van installaties
- Een extra (17<sup>e</sup>) kamer is gerealiseerd en bewoond per 1 september
- Keuken is verplaatst naar eetkamer
- Deurbelcamera bij voordeur voor in de avond en nacht
- 4 Tuinvrijwilligersdagen voor onderhoud hele tuin

## Verbeterpunten 2025

- Uitwerken van verduurzamingsplan
- Subsidies aanvragen m.b.t de verduurzaming
- Renovatie Serre
- Nieuwe tussendeur tussen hal en eetkamer
- Aanschaf tuinkas
- Nieuwe vrijloopdeurdrangers op deuren van kamers bewoners.



## 5.2 Wij beloven u een warm welkom voor u en uw naasten

### Waardevolle waarden

- Mijn naasten worden gastvrij ontvangen en zijn altijd welkom
- Mijn naasten worden gezien en gehoord
- Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht
- Mijn naasten krijgen ruimte om mee te participeren in de zorg voor mij
- De medewerkers kennen de naasten van de bewoners

### Randvoorwaarden

Het team heeft kennis van en draagt de visie van Het Groen Gasthuis uit

Ruime teambezetting, aangevuld met geschoolde vrijwilligers

Naasten van de bewoners kunnen te allen tijde langs komen zonder een afspraak te hoeven maken.

Medewerkers geven naasten de ruimte om te participeren in het huis, zorg en leven van de bewoners.

Het team heeft een gastvrije houding.

Het Groen Gasthuis is aangesloten bij Familienet.

De eerste contactpersoon van de bewoner kan meelezen en meeschrijven in LableCare (ons zorgplan).

### Resultaten 2024

- De rol en taak van de bewonersraad is verder uitgewerkt en verduidelijkt met het bestuur waarin ondernemersrecht advocaat Claudia Zwetsloot een adviserende rol had.
- De bewonersraad is uitgebreid naar 4 leden.
- Er is een familieavond georganiseerd in samenwerking met de bewonersraad. Met als thema: Achteruitgang van de conditie van de mens met dementie onder leiding van de specialist ouderengeneeskunde.
- Tijdens deze avond was er interactie en gesprekken over de volgende vragen:
  - Wat kan er gebeuren naarmate de ziekte dementie vordert, lichamelijk en mentaal?
  - Welke vormen van ondersteuning en behandeling zijn er mogelijk als het contact moeilijker wordt, als er vragen spelen of het gedrag van de bewoner eventueel ingewikkelder wordt om mee om te gaan?
- Hoe kan het lijden worden verzacht? Welke verschillende mogelijkheden zijn er? Wat kun je daarvan verwachten en waar moet je rekening mee houden?
- Heeft het zin om tevoren al afspraken te maken over de gewenste behandeling?
- Naasten zijn uitgenodigd voor muziekoptredens in Het Groen Gasthuis
- Naasten zijn altijd welkom en kunnen mee-eten en blijven slapen





- Naasten worden uitgenodigd voor evaluatiegesprekken en het jaarlijkse MDO waarbij de huisarts en specialist ouderengeneeskunde deelneemt.
- Naasten hebben met bewoners deelgenomen aan een oldtimer-tocht met picknick, een kerstshow, een concert in het dorp.
- Er was een kerstbuffet voor bewoners en naasten.

### Verbeterpunten 2025

Uitbreiden van naasten-avonden in samenspraak met de bewonersraad

We bieden bezoek van bewoners de mogelijkheid om naast het gebruik maken van de kamer van de bewoner, gebruik te maken van de serre, de ruime tuinkas, en de tuin. Zo wordt hen meer rust en privacy geboden en wordt het voor de bewoners rustiger in huis.

Bij het organiseren van uitjes en/of activiteiten meer naasten betrekken en enthousiasmeren. De zorgbehoefte van alle bewoners neemt toe vanwege de achteruitgang van het ziektebeeld en hoe meer 1-op 1 aandacht er is hoe beter. En een eigen familielid/vriend is sowieso nog meer welbevinden.

Een avond voor familie en naasten organiseren waarin de visie van Het Groen Gasthuis en de 10 klantbeloftes met naasten besproken wordt en van daaruit ontwikkelpunten oppakken



*Oldtimertocht zomer 2024*



### 5.3 Wij beloven u een plek waar u gewaardeerd wordt en zinvolle bezigheden heeft

#### Waardevolle waarden

- Mijn mening telt
- Ik ben tevreden over de invulling van mijn dag en er wordt rekening gehouden met mijn interesses
- Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven
- Ik word gezien en respectvol aangesproken

#### Randvoorwaarden

We kennen van alle bewoners het levensverhaal en weten wat hun voorkeuren en wensen zijn op het gebied van dag invulling.

Er zijn voldoende medewerkers en vrijwilligers om de bewoners een zinvolle dag invulling aan te bieden.

De bewoners worden actief betrokken bij het dagelijks leven (zoals bijvoorbeeld was vouwen, brood halen bij de lokale bakker, werkzaamheden in de tuin, voorbereiden van de maaltijd, tafeldekken en afwassen).

We weten hoe de bewoners aangesproken willen worden.

#### Resultaten 2024

Iedere bewoner is dagelijks bezig met activiteiten die aansluiten bij zijn of haar interesses en mogelijkheden.



Actieve betrokkenheid bij het dagelijks leven door medewerkers en vrijwilligers, bijvoorbeeld bij schildermiddagen, zangcoach (in groepsverband en individueel), wandelen (ook met hond), handmassage, muziekmomenten (met accordeon en gitaar).

Vrijwilligers worden goed geschoold en zijn een onderdeel van het team

*Handmassage*

#### Verbeterpunten 2025

- Er wordt elke dag aandacht besteed aan de 'geluismomenten' voor iedere bewoner
- Inzet activiteitenbegeleiding
- Muziekprogramma met contrabas en pianist: 10 concerten
- Een wekelijks activiteitenprogramma maken
- Samenwerken met scholen in Warffum
- Aanschaf materialen die passen bij mensen met dementie zoals een fiets met beeldscherm voor ouderen.
- Blijven werven, scholen en verbinden van vrijwilligers
- Aparte buddy's voor de wandeling, het ritje of fietstochtje

## 5.4 Wij beloven u passende zorg en ondersteuning

### Waardevolle waarden

- Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden
- Ik word op een prettige manier ondersteund
- Verpleegkundige zorg is altijd beschikbaar

### Randvoorwaarden

- Er zijn dagelijks voldoende en gekwalificeerde medewerkers beschikbaar.
- Bewoners hebben een actueel zorgplan.
- Er wordt nauw samengewerkt met huisartsen, praktijkverpleegkundige, SOG, Stichting De Hoven, paramedici en andere betrokken zorgverleners.

### Resultaten 2024

- Medewerkers hebben verschillende E-learning programma's gevolgd voor deskundigheidsbevordering.
- Er is een stevig team met vaste goede opgeleide medewerkers, nauwelijks verloop.
- Er is mondzorg aan huis door mondhygiënist en tandarts.
- Pedicure en kapster komen maandelijks in huis.
- Goede samenwerking met huisartsen.



### Verbeterpunten 2025

- Verdere samenwerking met Stichting de Hoven, afspraken maken met huisartsen en SOG van De Hoven.
- Samenwerkingsovereenkomst huisartsen, apotheek en De Hoven.
- Praktijkscholing Voorbehouden handelingen.
- Scholing Wet zorg en dwang
- Training omgaan met probleemgedrag
- Scholing wondzorg
- Verdere ontwikkeling van de zorgplannen, het rapporteren en het voeren van evaluatiegesprekken met familie.



## 5.5 Wij beloven u dat u kunt eten en drinken naar wens

### Waardevolle waarden

- Mijn eten is smakelijk en verzorgd, er wordt rekening gehouden met mijn eetgewoontes en wensen.
- Ik eet gevarieerd en smakelijk in een ontspannen sfeer, we eten gezamenlijk maar als ik wil kan ik ook op mijn kamer eten.
- De maaltijden worden vers klaargemaakt zonder pakjes of zakjes



### Randvoorwaarden

- Voedsel wordt veilig gekocht, bewaard en bereid.
- Er is iedere dag een woonzorgondersteuner met uitgebreide kookervaring aanwezig.
- Bij de lunch is er dagelijks iets extra's, zoals soep, tosti, krentenbol.
- Er wordt elke dag vers gekookt.
- Bewoners eten iedere dag vers fruit.
- Gezellig eten betekent gedekte tafels, smakelijke en verzorgde maaltijden, ontspannen sfeer aan tafel en ruimte voor bezoek om op afspraak mee te eten.



### Resultaten 2024

- De waardering over de aandacht voor het eten en drinken is groot onder bewoners.
- Er wordt regelmatig meegegeten door naasten van bewoners.
- Er wordt volop rekening gehouden met bewoners en teamleden die specifieke eetgewoontes of een dieet.
- Een keer per week wordt de maaltijd verzorgd door het Museumcafé in Warffum.
- Bij mooi, warm weer wordt de maaltijd buiten geserveerd.

### Verbeterpunten 2025

- Menu meer afstemmen op de producten die in de eigen moestuin worden verbouwd.
- Vacature uitzetten voor een kok/woonzorgondersteuning met coördinerende taken.
- Inkoopprocedure efficiënt organiseren met oog voor lokale ondernemers.



*Genieten van het lekkere eten binnen en buiten*





## 5.6 Wij zien u en u kunt uzelf zijn

### Waardevolle waarden

- Er is aandacht voor mijn welzijn
- Mijn wensen staan centraal
- Mijn afspraken worden nagekomen
- Ik kan altijd bij de medewerkers terecht
- Er wordt naar mij geluisterd

### Randvoorwaarden

- Voor alle bewoners, medewerkers en vrijwilligers is er oprechte aandacht.
- Van elke bewoner is er een levensverhaal waardoor de medewerkers de bewoners goed kennen.
- Elke bewoner heeft een contactverzorgende.
- Elke bewoner heeft een actueel zorgleefplan.
- Collega's en vrijwilligers hebben aandacht en belangstelling voor elkaar.

### Resultaten 2024

- Medewerkers kennen de bewoners. Bij Sinterklaas heeft elke contactverzorgende een persoonlijk cadeau met gedicht gemaakt voor de bewoner.
- Er is een teamuitje geweest - een stampotbuffet in Noordpolderzijl.
- Er zijn jaargesprekken gevoerd met alle medewerkers vanuit de 10 klant/medewerkersbeloften

### Verbeterpunten 2025

- Ontwikkelen van de invulling van taken van de contactverzorgenden.
- De bewonersraad die gericht is op de belangenbehartiging van bewoners, is zichtbaar aanwezig en conform de normen.
- Nieuwsbrief vaker uit laten komen, 3-4 x per jaar





## 5.7 Wij beloven u persoonlijke afspraken te maken over uw welzijn

### Waardevolle waarden

- Ik kan aangeven wat voor mij belangrijk is als het gaat om mijn welzijn
- Ik voel me prettig
- Er wordt regelmatig met mij besproken hoe het met mij gaat

### Randvoorwaarden

- Bewoners worden gezien en persoonlijk benaderd.
- We nemen de tijd om een bewoner te leren kennen en gaan op huisbezoek voordat de bewoner komt inhuizen
- De wensen en voorkeuren van de bewoners zijn leidend, teamleden zijn creatief en vindingrijk.
- Zowel richting bewoners en teamleden geldt: afspraak is afspraak.
- Tweemaal per jaar wordt het zorgleefplan besproken met de bewoner en diens naasten.

### Resultaten 2024

- Bij tevredenheidsonderzoek geven naasten aan dat zij tevreden zijn met de zorg en aandacht voor de bewoners.
- Twee keer per jaar is er een MDO (multidisciplinair overleg) met familie, huisarts en SOG.
- Er is veel aandacht voor kwaliteit van leven en hier wordt specifiek op gerapporteerd.
- De E-learning vanuit Lablecare is aangeschaft om op deze manier iedere medewerker/stagiaire deskundigheid te bieden om de zorgleefplannen op elk moment aan te passen

### Verbeterpunten 2025

- Er is aandacht voor de levensverhalen en deze worden aangepast en bijgehouden wanneer een bewoner in Het Groen Gasthuis woont.
- Advanced Care Planning: afspraken maken en het gesprek over het levenseinde bespreekbaar houden.
- De bereikbaarheidsgroep verpleegkundigen en senior medewerker lablecare zijn eindverantwoordelijk voor het update hebben van de zorgplannen elk half jaar. Zij overleggen maandelijks de ontwikkelingen met betrekking toot de bewoners samen met de directeur zorg.
- Deze groep is ondersteunend naar het team zorgmedewerkers voor het werken vanuit Lablecare aan de zorgplannen



## 5.8 Wij beloven u medewerkers die u kent en kunt vertrouwen

### Waardevolle waarden

- De medewerkers nemen de tijd voor mij
- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten
- Ik krijg structuur, rust en regelmaat

### Randvoorwaarden

- Er wordt met een vast team medewerkers en vrijwilligers gewerkt.
- We werken volgens een vaste dag structuur die herkenbaar is.
- Elke bewoner heeft een eigen contactverzorgende.

### Resultaten 2024

- Een stevig, stabiel team van 27 medewerkers met 1 directeur zorg, 4 verpleegkundigen, 12 verzorgende IG, 1 helpende, 5 woonzorgondersteuners/kok en 3 facilitaire medewerkers en 2 oproepkrachten.
- Overdag: 3 zorgmedewerkers, 1 woonzorgondersteuner, 1 facilitaire medewerker.
- Avond; 3 zorgmedewerkers, 1 woonzorgondersteuner
- Nacht: 1 zorgmedewerker en 24 uren -bereikbaarheid van een verpleegkundige die binnen een half uur op locatie kan zijn
- Daarnaast zijn er extra helpende handen aanwezig in de vorm van vrijwilligers en stagiaires.
- Het team is stabiel en collegiaal.

### Verbeterpunten 2025

- Dagelijks vertrouwde gezichten zien hangt samen met goed werkgeverschap. We verdiepen ons in 2025 in hoe we kunnen bouwen aan een toekomstbestendige personele bezetting
- In beide huiskamers de hele dag bezetting door een medewerker
- Personeelsgids ontwikkelen
- RI & E bijstellen en aanpassen
- VOG vrijwilligers regelen



*Samen lezen in de huiskamer*



## 5.9 Wij beloven u medewerkers die verantwoordelijkheid nemen voor uw zorg en welzijn

### Waardevolle waarden

- Ik heb regelmatig een gesprek over mijn welbevinden en de zorg
- Er wordt tijd voor mij genomen
- Er wordt goed samengewerkt en de eerste contactpersoon is altijd goed geïnformeerd

### Randvoorwaarden

- Bewoner en familie voelen zich gehoord en zorgen worden serieus genomen
- Bij een wijziging in de gezondheid of bij een incident of bij andere bijzondere situaties wordt altijd contact opgenomen met de eerste contactpersoon
- Lidmaatschap van Vilans voor het werken met up-to-date protocollen
- Lidmaatschap van de SPOT brancheorganisatie waarbij iedere medewerker toegang heeft tot het portaal van de E-learning via Leermanagementsysteem LMS) met de mogelijkheid en verplichting tot het volgen van verschillende scholingen  
AVG scholing

### Resultaten 2024

- Contactverzorgenden hebben een e-learning gevolgd over het maken van en werken met een zorgplan via een training van Lablecare.
- Financiële zekerheid met betrekking tot uitbreiding formatie

### Verbeterpunten 2025

- Contactverzorgende heeft minimaal 1x per twee maanden contact met de eerste contactpersoon van de bewoner of naar de wens van de eerste contactpersoon
- Zorgleefplan 2 x per jaar bespreken met eerste contactpersoon
- Richtlijnen Infectiepreventie implementeren en borgen
- Activiteiten begeleiding
- Coördinatie vrijwilligers

## 5.10 Wij beloven u een professionele organisatie met gemotiveerde en betrokken medewerkers

### Waardevolle waarden

- Ik ervaar dat teamleden deskundig zijn en dat zij plezier in hun werk hebben
- De teamleden zijn alert op mijn gezondheid en welbevinden
- Ik vertrouw er op dat de organisatie aan alle wettelijke verplichtingen voldoet



### Randvoorwaarden

- Er wordt met vaste medewerkers en geschoolde vrijwilligers gewerkt
- We hebben een platte organisatiestructuur waarbinnen alle medewerkers als gelijken worden gezien
- Teamleden kunnen rekenen op scholingsmomenten
- Kwaliteitskader verpleeghuiszorg, Governance Code zorg zijn uitgangspunten voor goede zorg
- Er wordt methodisch samengewerkt
- Er is elke twee maanden een werkoverleg, waarin teamleden zelf agendapunten kunnen aandragen
- Een goed roostersysteem waarbij rekening wordt gehouden met balans privé en werk voor alle medewerkers
- Ziektevervanging met sterddiensten waardoor team en leidinggevende minder belast wordt

### Resultaten 2024

- Sturen op een gezonde financiële situatie
- Voorbereiden op VPT financiering – aanbesteding bij het zorgkantoor
- De aanbesteding is goedgekeurd per 1 januari 2025.
- Stabiël en zeer loyaal team en ontspannen werksfeer in huis
- Vertrouwenspersoon medewerkers geïmplementeerd
- Een goed roostersysteem waarbij rekening wordt gehouden met balans privé en werk voor alle medewerkers
- Ziektevervanging met sterddiensten waardoor team en leidinggevende minder belast worden



*Bewoner kijkt mee terwijl medewerker zijn dossier bijwerkt*

### Verbeterpunten 2025

- Financiën op orde en transparant
- Inplannen van overdracht momenten in het rooster.
- Ontwikkelingen management en aansturing
- Formatieruimte creëren voor activiteitenbegeleiding en coördinatie vrijwilligers



## 6 Waarderingen

### 6.1 Bewoners en hun naasten

In 2024 hebben wij een klanttevredenheidsmeting gedaan onder de naasten/familie van onze bewoners volgens de 10 klantbeloften via het portaal welzijn in de zorg. Buiten deze meting bespreken we ieder half jaar de tevredenheid over de geboden zorg in de evaluatiegesprekken met familie.

De respons van de klanttevredenheidsmeting was 90 %. Er hadden 18 familieleden/naasten gereageerd. De belangrijkste uitkomsten zijn:

- De score op onze bewonersbeloften was gemiddeld: 8.5
- NPS score 9.5
- Daarnaast hebben 14 naasten van bewoners in 2024 hun waardering op Zorgkaart Nederland achtergelaten. De gemiddelde totaalscore was: 9,2.

<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/wijkverpleging-het-groen-gasthuis-zorg-warffum-10019062/waardering>

Opmerkingen geplaatst bij de tevredenheidsonderzoek en op Zorgkaart Nederland:

- Het is een zeer fijn, verzorgd en gezellig zorghuis. Een goed op elkaar ingespeeld team en dat doet de bewoners en hun naasten goed.
- Er wordt hier iedere dag vers, gezond, afwisselend en bovenal lekker gekookt. Heel fijn!
- Naast regelmaat gelukkig ook ruimte voor gewoonten; wat ander dag- & nachtritme
- Het Groen Gasthuis heeft de sfeer en de warmte van een woonhuis, en niet die van een instelling. De gemeenschappelijke ruimtes - met woonkamers met open keukens, de prachtige tuin waar je zo in kunt lopen, dragen daar aan bij. Het is altijd schoon als ik kom, en de sfeer is - mede door het attente en vriendelijke medewerkers, heel fijn.
- De medewerkers en begeleiders hebben het volgens mij erg naar hun zin in het GG. Ze zijn altijd in een goede stemming als ik kom en weten direct hoe het met mijn moeder gaat. Ook lijken zij daadwerkelijk tijd te hebben om een band met de bewoners aan te gaan. Dit is dus niet alleen een compliment aan hen, maar ook aan de directie die dit kader heeft mogelijk gemaakt
- Al eerder gezegd. De medewerkers (en vrijwilligers!) zijn ontzettend betrokken en aardig.
- Misschien iets vaker hetzelfde aanhouden.. de een laat haar slapen in de stoel en de andere legt haar op bed.. regelmaat en structuur
- Afhankelijk Van de hectiek en de persoon hoeveel aandacht er is
- Het is van onschatbare waarde wat alle medewerkers & vrijwilligers betekenen voor onze vriend, sinds twee jaar bewoner van het Groen Gasthuis. Veel aandacht, veel anticiperen, veel zorg en ook veel aankunnen (bij minder medewerking). Alles gebeurt met veel zorg & liefde. Communicatie en ook zorg voor de omgeving, de naasten is erg goed.





## Verbeterpunten voor 2025

- Regelmatig aan naasten vragen of zij Zorgkaart Nederland willen invullen
- Een vast tijdstip in het jaar plannen om het klanttevredenheidsonderzoek vanuit het portaal Kwaliteit@ vanuit de 10 klantbeloften uit te sturen naar naasten en familie
- Goed blijven communiceren met familie/naasten over wat we doen en wat er gaande is in Het Groen Gasthuis
- Vaker een nieuwsbrief versturen

## 6.2 Medewerkers

In 2024 hebben wij een medewerkerstevredenheidsmeting uitgevoerd op basis van de 10 medewerkersbeloften. Er is een tevredenheidsonderzoek uitgestuurd in februari en in november 2024 via het kwaliteit@portaal.

Respons in februari van 14 medewerkers en in november 16 medewerkers.

De respons was 71 %.

De belangrijkste uitkomsten:

De score op onze medewerkersbeloften was gemiddeld: 8.5

Opmerkingen vanuit de medewerkers:

“Er wordt rekening gehouden met elkaar, iedereen werkt vanuit dezelfde bedoeling, rekening houdend met elkaars kwaliteiten. Het is oké als het een keer een dag wat minder goed gaat.”

“Een team om trots op te zijn en eervol om daar onderdeel van te mogen zijn.”

“Er is veel aandacht voor scholing.”

“De leiding/ het bestuur is toegankelijk, benaderbaar en werkt mee in de organisatie. De lijnen zijn kort, informeel maar ook zakelijk en besluitvaardig als het moet.”

“Je wordt erg gewaardeerd als werknemer.”

“Stel opbouwende feedback zeer op prijs, kun je alleen maar van leren. En de leidinggevende, zo warm, betrokken, oprecht en gezellig. Diepe bewondering en alle lof.”

“Er hangt een hele prettige sfeer. Ook merk je dat bewoners zich helemaal thuis voelen.”

“Het rapporteren komt weleens in de verdrukking, voornamelijk in de dagdienst. Dit komt doordat de zorg voor de bewoners altijd voorop staat en tijd vraagt en hierdoor weinig tijd om te rapporteren.

“Ik vind het soms lastig om zelf rustig de tijd te kunnen nemen om te eten en te drinken, er is altijd nog wel wat te doen. Leerpunt voor mijzelf.”

“Feedback wordt nog te weinig gegeven door de teamleden en men wordt niet aangesproken op eigen functioneren. Ik ben er voor de bewoners en vind het uiteraard prettig om eens een praatje te maken met mijn collega's maar dit staat niet voorop bij mij maar als er ruimte is dan vind ik dat fijn.”

“Deskundigheid van medewerkers is nodig nu bewoners verder komen in het dementieproces.”

“De afspraken in de jaargesprekken zie ik niet terug.”



## Reflectie hierop

- Er is een goede teamsfeer, loyaal en collegiaal. Men voelt zich veilig en de cultuur is goed.
- Ons motto: ‘we praten hier met elkaar en niet over elkaar’ biedt veiligheid en respect.
- Leiding en bestuur staan open en zijn goed benaderbaar.
- Scholing wordt gewaardeerd.

## Verbeterpunten voor 2025

- De drukte tijdens de maaltijden en het weinig tijd hebben voor de medewerker om te eten en te drinken zal besproken worden.
- Het voorstel om de facilitaire medewerkers tevens woonzorgdiensten mee te laten draaien, biedt mogelijkheden om hen ook tijdens de maaltijden te laten ondersteunen.
- Jaargesprekken zijn volgens de 10 klantbeloften besproken en de verslagen niet gedeeld maar zullen dit jaar gedeeld worden met de medewerkers.
- In 2025 hebben we de VPT -financiering waardoor er meer momenten geroosterd kunnen worden tijdens de overdracht en voor het rapporteren.

## 7 Reflectie op de bouwstenen

### 7.1 Het kennen van de bewoners

Door te werken met de 10 beloften hebben wij een heel mooi instrument in handen om de bewoners goed te leren kennen. Door met de bewoner en hun sociale netwerk het gesprek aan te gaan en vast te stellen wat zij belangrijk vinden bij de invulling van de beloften ontstaat er een mooi beeld van de bewoner en diens wensen en behoeften. Deze beloften vormen de rode draad en worden steeds weer opnieuw besproken en geëvalueerd. Zo blijven we beeld houden bij wat de bewoner echt belangrijk en fijn vindt.

### 7.2 Het bouwen van netwerken

Wij bouwen aan netwerken rondom de bewoner, maar maken ook als organisatie deel uit van een netwerk door lokale samenwerking met organisaties. Daarnaast maken wij deel uit van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg.

### Netwerken rondom bewoners

We betrekken als vanzelfsprekend het sociale netwerk van bewoners bij onze organisatie. Niet voor niets is onze tweede belofte ‘Ook naasten voelen zich welkom en thuis’. Daarnaast vraagt het invulling geven aan de 10 beloften per bewoner om het betrekken van het sociale netwerk. De afstemming van dit netwerk wordt verzorgd door de inzet van de contactverzorgende.



Daarnaast werken wij met veel vrijwilligers en die wij soms koppelen aan bewoners waarmee een goede klik is.

De vrijwilligers en nieuwe medewerkers krijgen een introductietraining van directeur zorg waarin kennis van het ziektebeeld en de omgang met mensen met dementie wordt besproken. Daarnaast wordt er tijdens zo'n dag veel aandacht besteed aan het werken vanuit de bedoeling en voor de open cultuur in Het Groen Gasthuis.

### Professioneel netwerk

Onze professionals zoeken de samenwerking binnen en buiten de organisatie om te komen tot de best mogelijke invulling van de 10 klantbeloften.

Wij werken hiervoor o.a. samen met de volgende organisaties waarmee wij regelmatig contact hebben om de samenwerking rond de zorg voor de bewoner af te stemmen of te evalueren.

- Huisartsenpraktijk Warffum
- Huisartsenpraktijk Usquert
- Specialist ouderengeneeskunde dhr. D. Veltman
- Stichting De Hoven; psycholoog
- Apotheek Winsum
- Fysio aan 't Wad
- Ergospectrum
- Stichting Quasir; cliëntvertrouwenspersoon dhr. F. Andriess
- Muziekcoach mevr. B. Hoekstra
- Mondzorg Westerhoff
- Ergotherapiepraktijk Annet Been
- Vegro - hulpmiddelen
- Medisch Pedicure Mariëtte
- Kapster Betty Vos
- Museumcafe Warffum Het Spijslokaal (1x per week maaltijdverzorging)
- Hoveniersbedrijf Krijgsheld
- Werk op Maat (sociale werkplaats)

De samenwerking met bovenstaande organisaties is in het afgelopen jaar prettig verlopen. In december 2024 namen we afscheid van dhr. D. Veltman, specialist ouderengeneeskunde. Per 1 januari is er een nieuwe specialist ouderengeneeskunde betrokken bij Het Groen Gasthuis, dhr. G. van Ijendoorn (Stichting De Hoven).

Gesignaleerde **verbeterpunten** voor het komende jaar zijn:

- Uitbreiding samenwerking met Stichting De Hoven



## Organisatie netwerk

Het Groen Gasthuis is lid van de branchevereniging Spot Branche en is lid van de kwaliteitsgemeenschap Kwaliteit@Woonzorg. Wij participeren in inspiratiegroepen in noord-Nederland en als lid/ambassadeur brengen en halen we kennis en ervaring binnen dit lerend netwerk.

## 7.3 Het werk organiseren

De samenstelling van ons team is gebaseerd op de wensen en behoeften van de huidige bewonersgroep. Daarbij bewaken wij dat het team voldoet aan de eisen van signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

### Deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag

Signaleren:

- ons team heeft de juiste kennis en expertise om kwetsbare situaties bij bewoners te herkennen en hierna te handelen.
- In het rooster zorgen wij ervoor dat er altijd een passende samenstelling van het team aanwezig is om alle voorkomende situaties adequaat te kunnen oppakken.
- Beschikbaarheid: wij hebben korte lijnen met de huisarts en de specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast is er altijd een verpleegkundige telefonisch beschikbaar voor het team.

Samenwerking:

- de samenwerking met andere betrokken professionals waaronder de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde en fysiotherapeut verloopt goed. Viermaal per jaar tijdens het MDO bespreken we alle lopende, medische en begeleidingsvragen in een overleg met de huisarts en SOG.
- Familie wordt hier ook bij uitgenodigd. Als er tussentijds afstemming nodig is, dan is er direct overleg met de huisarts.

De **Wet Zorg & Dwang** schrijft ons voor dat we een client vertrouwenspersoon hebben, een functionaris Wet Zorg & Dwang en 1 x per jaar nemen we de casuïstiek door rondom de vraagstukken van vrijheid.

**Het professionele team** bestaat uit:

- bestuur (deels meewerkend)
- verpleegkundigen
- verzorgenden
- woonzorgondersteuners
- facilitaire medewerkers



## Vrijwilligers



Het Groen Gasthuis heeft de luxe van 25 vrijwilligers, waaronder 20 welzijnsvrijwilligers, een logistiek vrijwilliger, technische vrijwilligers en een aparte groep van 10 tuinvrijwilligers. Het Groen Gasthuis is een opleidingsplek voor zorgopleidingen. Wij vinden het belangrijk dat we jonge mensen in de zorg inspireren voor goede kwaliteit van zorg. Het is een prachtig vak!

*Bewoner en vrijwilliger op de duofiets*

## Deskundigheidsbevordering

Ieder jaar volgen alle zorgmedewerkers een BHV training.

Verpleegkundige en voorbehouden handelingen worden regelmatig geschoold.

Binnen E-learning bieden we divers modules aan. Per jaar wordt bekeken welke modules worden gevolgd.

We leiden stagiaires op in de zorg en zijn een erkend leerbedrijf.

Er worden individuele scholingen aangeboden en gevolgd.

Per jaar worden er 1 of 2 introductietrainingsdagen aan geboden voor nieuwe medewerkers en vrijwilligers.

Afgelopen jaar hadden we een scholing palliatieve zorg van de huisarts uit Warffum.

In 2025 komt er weer een scholing/training gericht op het omgaan met dementie en probleemgedrag.

Scholing Wet zorg en dwang wordt georganiseerd.

## Vertrouwenspersoon

Het Groen Gasthuis heeft een vertrouwenspersoon voor de medewerkers, Noor van Schaik. Zij is tevens adviseur voor het privacy- en AVG-beleid in Het Groen Gasthuis. Samen met mw. Va Schaik hebben we scholingen AVG georganiseerd voor alle medewerkers en vrijwilligers. Daarnaast is het thema Sociale Veiligheid breed uitgewerkt in gesprek met elkaar in het teamoverleg. Men ervaart veel verbinding, collegialiteit en een lage drempel om zaken te bespreken.

Het motto: "In Het Groen Gasthuis wordt niet over elkaar gesproken maar met elkaar" is de lijn waar iedereen zich goed bij voelt.

Alle nieuwe medewerker, vrijwilligers en stagiaires krijgen dit motto zodra ze het eerste gesprek met de directeur zorg of coördinerend verpleegkundige hebben.





## Medewerkers

Wij willen dat onze medewerkers zich gehoord en gezien voelen. We luisteren actief en stimuleren hen om met nieuwe ideeën te komen. Feedback geven en ontvangen vinden wij belangrijk. We betrekken onze medewerkers bij de ontwikkeling en groei van onze organisatie en betrekken hen bij besluitvormingsprocessen. Hiervoor maken we ook gebruik van de 10 medewerkersbeloften (zie bijlage).

Er is geen Adviesraad ingesteld, omdat de lijnen binnen de organisatie kort zijn. Medewerkers kunnen direct bij het bestuur en bij de leidinggevende terecht met vragen en ideeën. Daarnaast kunnen vragen en ideeën tijdens het tweemaandelijks teamoverleg worden besproken. De coördinerend verpleegkundige heeft in 2024 een midden-management opleiding met goed gevolg afgerond. Dit met het doel om de directeur meer te ontlasten van taken. De organisatie wordt hiermee steviger en leunt minder op 1 persoon.

Onderwerpen die in het afgelopen jaar besproken zijn:

- bereikbaarheid bij ziekte (achterwacht is georganiseerd via het rooster)
- ideeën voor activiteiten, zoals bijv. een oldtimer-rit en uitstapje naar boerderij

Gesignaleerde **verbeterpunten** voor het komende jaar zijn:

- samenwerking tussen de verschillende woonzorg-, facilitaire en zorgmedewerkers optimaliseren.
- Een structuur van activiteiten verdeeld in een week te organiseren met
- verschillende welbevinden medewerkers als: muziektherapeut, schilderen, muziek met accordeon, zangkoor, creatieve activiteiten en bewegen.



## Bewoners

### Ziekenhuisopname:

In 2024 was er één ongeplande ziekenhuisopname van een bewoonster met een longontsteking en hartfalen. Bewoonster kwam uit een thuissituatie waarbij het ziektebeeld COPD en ernstig hartfalen niet was gediagnosticeerd.

### Decubitus en mondzorg:

Elk half jaar wordt er een risicosignalering ingevuld voor o.a. huidletsel, voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel. Indien er sprake is van een verhoogd risico worden de zorgleefplannen geactualiseerd met passende acties.

Mondzorg is sterk verbeterd vanwege de inzet van mobiele mondzorg bij iedere bewoner.

Mondzorgplannen zijn up-to-date en elke 3 maanden worden de gebitten van bewoners gereinigd door de mondhygiëniste. De lijnen zijn kort. Bij pijn of ongemak kunnen we direct een beroep doen op mobiele mondzorg Westerhoff.



### Bewonersraad:

Wij werken met een bewonersraad die bestaat uit vier familieleden van bewoners. Driemaal per jaar is er een overleg tussen bestuur en de bewonersraad waarin onderwerpen worden besproken die betrekking hebben op de kwaliteit van bestaan van onze bewoners. De bewonersraad kan ook zelf onderwerpen agenderen.

Een- tot tweemaal per jaar wordt er samen met de bewonersraad een themabijeenkomst georganiseerd waarbij alle familie/naasten van bewoners worden uitgenodigd.

Onderwerpen die zijn besproken in 2024 zijn:

- jaarverslag 2023
- jaarplan 2024
- Familie-avonden
- Ontwikkelingen binnen Het Groen Gasthuis; o.a. overstap van PGB naar VPT financiering, ontwikkelingen in het management.

Ontwikkeling in het komende jaar zijn:

- uitbreiding bewonersraad van drie naar vier personen.
- Opstellen huishoudelijk reglement voor bewonersraad.
- Familie-avonden of familie-café's organiseren waar ruimte geboden kan worden voor naasten om ervaringen te delen

## 7.4 Leren en ontwikkelen

Binnen het kwaliteitsmanagementsysteem Kwaliteit@ heeft het leren en ontwikkelen een belangrijke plek welke geborgd is in de bouwstenen informeren, conformeren, signaleren, waarderen en leren. Bij de start met het werken met Kwaliteit@ hebben wij ons laten toetsen met de Basis op Orde audit. Deze bestaat uit een zelfevaluatie en een externe audit. Een jaar na het behalen van de certificering Basis op Orde vindt er een waarderende visitatie plaats door een collega organisatie uit het lerend netwerk van Kwaliteit@Woonzorg.

Het jaar daarop komt een externe auditor beoordelen waar we staan als organisatie, of we onze verbeterpunten hebben opgepakt en of we de beloften goed vertaald hebben naar de dagelijkse operatie. Dit is de toetsing Cirkel van Kwaliteit@. Daarna wisselen de waarderende visitatie en de Cirkel van Kwaliteit@ zich jaarlijks af.

Daarnaast werken we ook met een intern auditplan om gedurende het jaar om onszelf op een aantal onderwerpen vanuit de Basis op Orde en de Cirkel van Kwaliteit@ te toetsen. Er zijn waarderende visitaties bij en van collega-kleinschalige woonzorghuizen. De verbeterpunten die hieruit naar voren komen bespreken en bewaken we in het teamoverleg. Daarnaast leren we vanuit de MIC en/of MIM meldingen door ze ook in het teamoverleg te bespreken.

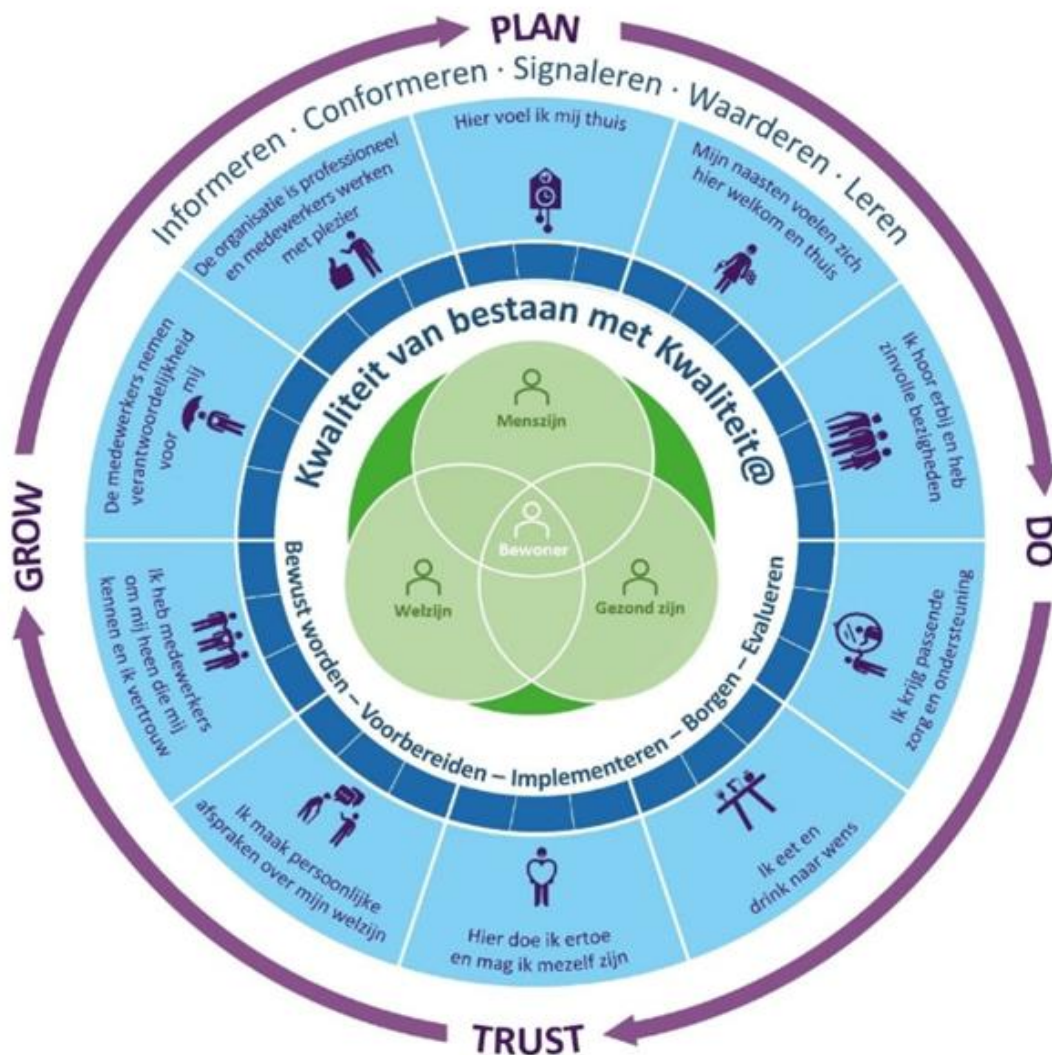
De MIC-analyses vanuit het ECD -systeem Lablecare laat zien waar we aandacht moeten hebben voor mogelijke medicatiefouten.

In Het Groen Gasthuis zijn weinig MIC meldingen van medicatiefouten omdat de keten van voorschrijven, aanleveren , in beheer hebben, uitzetten en aftekenen via het digitale systeem Medicheck strak in elkaar zit.

Het team wijst elkaar op mogelijke fouten en zwakheden en in het team worden de MIC meldingen regelmatig op de agenda gezet.

### Nawoord

## Kwaliteitskompas Kwaliteit@





## 8 Bijlage: beloften aan bewoners

<b>1</b>	<b>Hier voel ik mij thuis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ik voel mij veilig en geborgen</li><li>- Ik vind het hier schoon en gezellig</li><li>- Ik vind de sfeer fijn</li></ul>
<b>2</b>	<b>Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mijn naasten worden gastvrij ontvangen</li><li>- Mijn naasten worden gezien en gehoord</li><li>- Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht</li></ul>
<b>3</b>	<b>Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan</li><li>- Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven</li><li>- Ik word gezien en respectvol aangesproken</li></ul>
<b>4</b>	<b>Ik krijg passende zorg en ondersteuning</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden</li><li>- Ik word op een prettige manier ondersteund</li><li>- Mijn behoeften en wensen zijn bekend</li></ul>
<b>5</b>	<b>Ik eet en drink naar wens</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mijn eten is smakelijk en verzorgd</li><li>- Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom</li><li>- Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid</li></ul>
<b>6</b>	<b>Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mijn welzijn staat voorop</li><li>- Mijn wensen staan centraal</li><li>- Ik krijg oprechte aandacht</li></ul>
<b>7</b>	<b>Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ik word persoonlijk benaderd</li><li>- Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend</li><li>- Mijn afspraken worden nagekomen</li></ul>
<b>8</b>	<b>Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht</li><li>- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten</li><li>- Ik krijg structuur, rust en regelmaat</li></ul>
<b>9</b>	<b>De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust</li><li>- De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's</li><li>- Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid</li></ul>
<b>10</b>	<b>De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ik ervaar de organisatie als transparant en aanspreekbaar</li><li>- Ik ervaar werkplezier bij de medewerkers</li><li>- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied</li></ul>



## 9 Bijlage: beloften aan medewerkers

<b>1</b>	<p><b>Hier voel ik mij thuis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik ben tevreden over de veiligheid en hygiëne in en rondom mijn werkplek</li> <li>- Ik voel mij veilig en vertrouwd in mijn team</li> <li>- Ik ben trots om hier te mogen werken</li> </ul>
<b>2</b>	<p><b>Ik ervaar een balans tussen werk en thuis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er wordt rekening gehouden met mijn behoeften en wensen in het werk</li> <li>- Ik voel mij gezien en gehoord</li> <li>- Er is respect voor persoonlijke keuzes die ik maak</li> </ul>
<b>3</b>	<p><b>Ik hoor erbij en vind mijn werk zinvol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mijn mening telt en ik kan mijn werk zelf indelen</li> <li>- Ik word actief betrokken bij het werk en de inhoud ervan</li> <li>- Mijn kwaliteiten komen tot hun recht in mijn functie</li> </ul>
<b>4</b>	<p><b>Ik krijg passende ondersteuning en feedback</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik ontvang voldoende ondersteuning van mijn leidinggevende</li> <li>- Mijn gezondheid en welzijn worden in de gaten gehouden</li> <li>- Ik krijg feedback op een opbouwende manier waardoor ik kan groeien</li> </ul>
<b>5</b>	<p><b>Ik eet en drink naar wens</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is voldoende ruimte om rustig iets te drinken tijdens mijn dienst</li> <li>- De maaltijden zijn gevarieerd en smakelijk bereid</li> <li>- Er is een prettige sfeer tijdens de maaltijden</li> </ul>
<b>6</b>	<p><b>Hier doe ik ertoe en kan ik mezelf zijn</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik kan mijn werk doen op de manier die voor mij goed voelt</li> <li>- Ik voel mij gewaardeerd voor het werk dat ik doe</li> <li>- Ik ben trots op mijn geleverde werk</li> </ul>
<b>7</b>	<p><b>Ik maak persoonlijke afspraken over mijn inzet en wensen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring</li> <li>- De organisatie geeft mij voldoende ruimte bij te scholen en te ontwikkelen</li> <li>- De organisatie komt de met mij gemaakte afspraken na</li> </ul>
<b>8</b>	<p><b>Ik heb collega's om mij heen die mij kennen en ik vertrouw</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In mijn team is iedereen bereid elkaar te helpen</li> <li>- Ik ben tevreden over de samenwerking en afspraken met mijn collega's</li> <li>- Er is ruimte feedback te geven en te ontvangen</li> </ul>
<b>9</b>	<p><b>De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor mij</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik heb voldoende eigen verantwoordelijkheid</li> <li>- Er is voor mij voldoende mogelijkheid tot overleg met mijn leidinggevende</li> <li>- De organisatie draagt zorg voor een goede samenwerking en fijne werksfeer</li> </ul>
<b>10</b>	<p><b>De organisatie is professioneel en het team werkt met plezier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De organisatie houdt mij goed op de hoogte van ontwikkelingen</li> <li>- De organisatie bewaakt de deskundigheid van het team</li> <li>- Ik ervaar dat zowel ik als mijn collega's met plezier werken</li> </ul>





## 10 Actielijst implementatie verbeterpunten 2025

Om de opvolging van de verbeterpunten te borgen op voortgang is er een actielijst samengesteld. Deze wordt maandelijks gemonitord op de voortgang. Hieronder staan de verschillende verbeterpunten opgesomd. De actuele status op de voortgang wordt vermeld op overzicht "Actielijst Het Groen Gasthuis Jaarplan 2025 klantbeloftes"

Klantbelofte	Verbeteractie
1) Hier voel ik mij thuis	Renovatie serre, nieuwe tussendeur tussen hal en eetkamer
1) Hier voel ik mij thuis	Aanschaf tuinkas
1) Hier voel ik mij thuis	Nieuwe vrijloopdeurdrangers op deuren van kamers van bewoners
2) Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	Bezoek van bewoners aanbieden om ook van de serre, ruime tuinkas en tuin gebruik te maken.
3) Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	Inzet activiteitenbegeleiding,
3) Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	Muziekprogramma met contrabas en pianist
3) Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	Wekelijks activiteitenprogramma maken
3) Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	Samenwerken met scholen in Warffum
3) Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	Aanschaf materialen voor mensen met dementie
4) Ik krijg passende zorg en ondersteuning	Verdere samenwerking met stichting de Hoven
4) Ik krijg passende zorg en ondersteuning	Praktijkscholing voorbehouden handelingen
5) Ik eet en drink naar wens	Menu meer afstemmen op producten uit eigen moestuin
5) Ik eet en drink naar wens	Vacature uitzetten voor kok/woonzorgondersteuning met coördinerende taken
5) Ik eet en drink naar wens	Inkoopprocedure efficiënt organiseren met oog voor lokale ondernemers.
6) Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	Ontwikkeling van de invulling van de taken van contactverzorgenden.
7) Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	Blijvende aandacht voor de levensverhalen, aanpassen na wonen in HGG
7) Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	Advanced Care Planning; afspraken maken en het gesprek over levenseinde bespreekbaar houden.
8) Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	Verdiepen in hoe we kunnen bouwen aan een toekomstbestendige personele bezetting
8) Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw	Beide huiskamers de hele dag bezetting door een medewerker
9) De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	Contactverzorgende heeft minimaal 1 x per 2 maanden contact met de 1 <sup>ste</sup> contactpersoon of naar wens van deze.
10) De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier	Inplannen van overdracht momenten in het rooster Organiseren van scholing op Wet zorg & dwang
10) De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier	Ontwikkeling management en aansturing Taken directeur zorg meer in de organisatie uitzetten Coördinatie vrijwilligers aanstellen
10) De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier	Inzet activiteitenbegeleiding Weekstructuur aanbieden met activiteiten
10) De organisatie is professioneel en de medewerkers werken met plezier	Jaargesprekken vanuit de 10 klantbeloften en scholing blijven aanbieden