



## Jaarverslag en Kwaliteitsverslag 2021



“Hier voel ik mij veilig en geborgen”

Als mijn werkdag erop zat en ik thuis nog even de dag aan het doornemen was besepte ik dat we nog steeds Corona buiten de deur hebben kunnen houden. Een hele grote pluim voor iedereen die zich heeft ingezet. Ondanks een heel druk jaar hebben we lekker gewerkt in een positieve sfeer.



## 1. Inleiding

Voor u ligt het jaar en kwaliteitsverslag 2021 van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud. In dit document beschrijven wij een aantal aspecten waarmee wij aan de slag zijn gegaan in 2021 om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Binnen Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud werken we met tien klantbeloften. We bieden zorg op basis van gescheiden wonen en zorg. Wij bieden geen behandeling, de medische zorg valt onder de verantwoordelijkheid van de huisarts. Incidenteel bieden we dagopvang.

Het jaar en kwaliteitsverslag is opgebouwd volgens de uitgangspunten van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Wij vertalen het kader naar onze kleinschalige woonvoorziening.

Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud biedt zorg aan tien kwetsbare ouderen, in een veilige, huiselijke omgeving. De Stichting heeft één locatie namelijk "De Pastorie". De pastorie is een monumentaal pand aan de Dr. Nuijensstraat 80 in Westwoud.

Het jaar 2021 heeft voornamelijk in het teken gestaan van covid-19. Hierdoor hebben we veel, soms ongewenste aanpassingen moeten invoeren. Bijvoorbeeld een steeds aangepaste bezoekenregeling en aangescherpte hygiëne maatregelen. We hebben in 2021 kunnen voorkomen dat bewoners door Corona ziek zijn geworden. 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.



## 2. Inhoudsopgave Kwaliteitsverslag

1. Inleiding .....	02
2. Inhoudsopgave Kwaliteitsverslag.....	03
3. Jaarverslag.....	04
• Profiel van de organisatie.....	04
• Bestuur, toezicht, medezeggenschap.....	06
• Algemeen Beleid.....	07
4. Kwaliteitsverslag.....	09
• Tien beloften aan de bewoners.....	09
• Kwaliteitsindicatoren.....	20
• Klantwaardering.....	21
• Lerend Netwerk.....	22



### 3. Jaarverslag

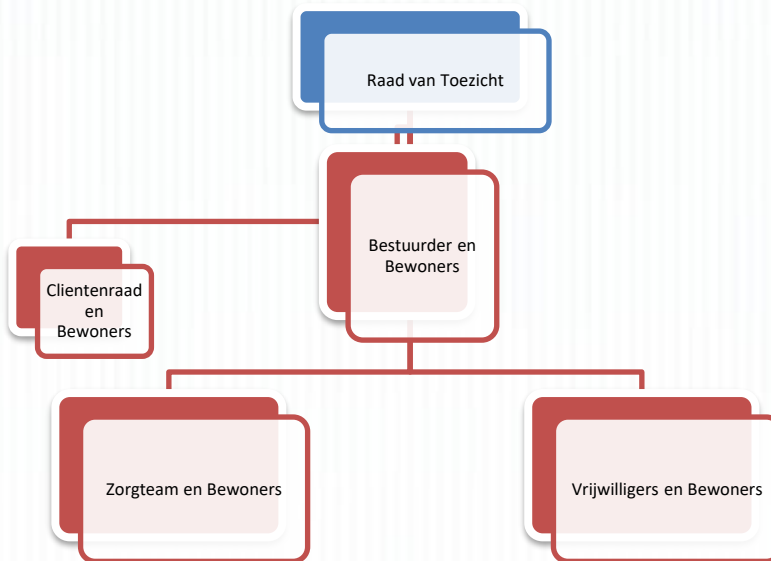
#### Profiel van de organisatie

##### Algemene gegevens

Naam: Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud  
Postadres: Dr. Nuijensstraat 80 1617KD Westwoud  
Telefoon: 0228-755665  
Kvk: 54463319  
E-mailadres [e.vandermeulen@pastoriewestwoud.nl](mailto:e.vandermeulen@pastoriewestwoud.nl)

##### Structuur van de organisatie

Wij vormen samen met de bewoners, hun verwanten, vrienden en kennissen een groep van mensen. De bewoners zijn een onderdeel van deze groep. Wij vinden dat iedereen gelijk is en dat wij samen zorgen voor de warme zorg binnen Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud. Schematisch is dat als volgt weer te geven.





## Kerngegevens

Stichting kleinschalig Wonen heeft 1 locatie in Westwoud. "De Pastorie".  
We bieden 24 uren zorg aan tien bewoners en we bieden dagopvang.

Kerncijfers WLZ en dagopvang.

2021:

Zzp 5:                                      dagen: 3256

Dagbesteding basis WLZ:      dagdeel: 142

De totale formatie in 2021 was Fte 13,1

Het werkgebied van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud ligt in gemeente Drechterland en omliggende gemeentes. De bewoners van Stichting kleinschalig Wonen komen soms ook elders uit Nederland.

## Samenwerkingsrelaties

- Huisartsenzorg Om de Noord Hoogkarspel
- Geriant: consulent, specialist ouderenzorg, wlz functionaris en psycholoog
- Indien nodig Wondverpleegkundige van de Omring
- Indien nodig op consult basis 24 uur verpleegkundige Omring
- Salarisadministratie ( de salarisfabriek)
- Zorgkantoor VGZ
- Woningbouwvereniging, De Woonschakel
- Kwaliteitssysteem: Kwaliteit@ Welzijn in de zorg
- Branche vereniging: SPOT
- Regionaal overleg NHN, bestuurders VVT uit NHN



## Bestuur, toezicht, medezeggenschap

De principes van de zorgbrede governancecode worden toegepast.

### *Raad van Bestuur/Directie*

De dagelijkse leiding werd in 2021 gevoerd door bestuurder Erica van der Meulen en een medebestuurder/kwaliteitsmedewerker Wendy Zwan. Erica van der Meulen is door Privé redenen kort niet inzetbaar geweest. Wendy heeft deze periode vervangen. De bezoldiging van de bestuurders valt binnen de normen van Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector en de daarvan onderdeel uitmakende regeling bezoldiging maxima topfunctionarissen zorg en welzijnssector.

### *Toezichthouder-Raad van Toezicht*

Stichting Kleinschalig wonen heeft één bestuurder en een medebestuurder bestuurder tevens kwaliteitsmedewerker. De raad van toezicht controleert het beleid van de bestuurder en is betrokken bij het reilen en zeilen van De stichting. De raad van toezicht heeft in 2021 vijf maal overleg gehad met de bestuurder. Daarnaast zijn er vanuit de raad van toezicht twee interne audit groepen; de auditgroep financiën en de auditgroep zorg en personeel.

De raad van toezicht had de volgende leden:

- P.D.ten Bruggencate, voorzitter
- T.M.J. te Grotenhuis-Klein Gunnewiek
- H.H.H. sinnecker-Janssen
- D.J.M Braakman
- M.van Graas-Beets

In 2021 is er een wisseling van leden geweest. De taken van F. Boekweit en M. Beemsterboer zijn na afloop van hun termijn overgenomen door D.J.M Braakman en M. van Graas Beets. M. van Graas-Beets is voorgedragen door de cliëntenraad.

De leden van de raad van toezicht ontvangen in die hoedanigheid geen bezoldiging.

Werkwijze Raad van Toezicht:

- Bespreken en vaststellen jaarplan
- Bespreken en vaststellen begroting
- Bespreken en vaststellen jaarrekening
- Bespreken tevredenheidsonderzoeken en audits
- Bespreken verantwoording bestuurder
- In een jaarcyclus bespreken van terugkerende kwaliteit en financiële thema's
- Interne financiële audits
- Interne zorginhoudelijke/kwaliteit audits en jaarlijks functioneringsgesprek met de bestuurder.



### *Cliëntenraad*

De cliëntenraad bestaat uit vier vertegenwoordigers namens de bewoners.

- F. van den Eijnden
- M. Siegers
- J. Kroezen
- E. Metzger

De cliëntenraad heeft in 2021 vijf keer vergadert.

De bestuurder is voor een deel aanwezig bij deze vergaderingen.

Belangrijke onderwerpen in 2021 waren.

- Corona maatregelen
- Personeel/vrijwilligers beleid
- Aanschaf nieuwe Persoonsalarmering
- Plannen tweede locatie
- Inrichting, nieuwe kapstokken en het schilderen van het pand binnen
- Kwaliteitsjaarplan en bespreken jaarverslag
- Bespreking verslag collegiale audit

### Algemeen beleid

Stichting Kleinschalig Wonen is een visie-gedreven organisatie. De visie van Stichting Kleinschalig Wonen is het vertrekpunt bij alles wat zij doet.

De visie is te lezen op [www.pastoriewestwoud.nl](http://www.pastoriewestwoud.nl)

Het algemeen beleid in het verslagjaar kunt u teruglezen in het kwaliteitsjaarplan 2021.

Het jaarplan kan worden opgevraagd bij [e.vandermeulen@pastoriewestwoud.nl](mailto:e.vandermeulen@pastoriewestwoud.nl)

### Maatschappelijk Verantwoord Ondernemerschap

Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud geeft haar maatschappelijke verantwoord ondernemerschap als volgt vorm:

- Er werken veel oudere vrijwilligers binnen de stichting die hiermee hun netwerk kunnen vergroten.
- Er werken veel stagiaires binnen de stichting. We besteden veel tijd aan de begeleiding van jonge professionals.



## Risicoparagraaf

De belangrijkste risico's voor Stichting Kleinschalig Wonen zijn:

- Leegstand door Corona, gelukkig is dit niet gebeurd in 2021  
Maatregel: Balans houden in kwaliteit van leven en preventiemaatregelen.
- Krapte op de arbeidsmarkt, Vooralsnog leidt dit niet tot problemen, maar we merken wel dat er minder sollicitanten zijn als we een vacature hebben.  
Maatregel: We gaan iets hoger in de formatie inzetten om uitval beter op te kunnen vangen. En we bieden meer BBL studenten een leerplek. We gaan aanhaken bij de collega's in NHN om dit knelpunt samen het hoofd te bieden.
- Veel organisatorische en bestuurstaken worden door de voorzitter van het dagelijks bestuur gedaan. Bij uitval is er een risico op verstoring van de continuïteit van bedrijfsvoering.  
Maatregel: De medebestuurder krijgt meer kantooruren om meer taken over te nemen van de voorzitter en hierdoor ook meer kennis te krijgen van de essentiële taken die gedaan moeten worden.

## Toekomstparagraaf

Wij zijn trots op de hoge kwaliteit zorg die we verlenen en dat trotse gevoel willen we in de toekomst behouden. Er is steeds meer vraag naar de door ons geboden betaalbare zorg. De wachtlijst wordt steeds groter. Wij zitten nooit stil, we blijven leren en Veranderen. De zorg is enorm in ontwikkeling en dat is niet gestopt bij de transitie. De komende jaren zullen we de goede zorg binnen de locatie "De Pastorie" blijven bieden en hopen we onze ambitie om een tweede locatie te kunnen openen in 2024 te realiseren. In 2021 hebben we ter voorbereiding van een tweede locatie een aantal vergaderingen gehad met de woningbouwvereniging en de gemeente. Het pand wat we wilden gebruiken gaat mogelijk toch een gemeentelijk monument worden. We zijn nog in gesprek met de gemeente over deze locatie maar ook over een alternatieve plek voor een tweede locatie. We denken aan een tweede locatie voor 11 bewoners inclusief twee echtparen kamers.





## 4. Kwaliteitsjaarverslag

Sinds 2018 werken wij met de 10 klantbeloften. In een publicatie van Waardigheid en Trots kwamen wij de 10 klantbeloften tegen. Wij herkenden ons geheel in deze 10 klantbeloften en hebben deze geïmplementeerd in onze organisatie.

In 2019 hebben wij een informatiebijeenkomst van Kwaliteit@ bijgewoond. Toen werd ons duidelijk dat Kwaliteit@ een kwaliteitssysteem heeft ontwikkeld waar de 10 beloften uit voort zijn gekomen. Naast onze methode Warme Zorg, zijn we ook in 2019 verder gegaan met het werken met de 10 klantbeloften. En in 2020 zijn wij lid geworden van de coöperatie Kwaliteit@.

Voor ons betekent Kwaliteit, Samen leren en Samen verbeteren. Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft hiervoor mooie richtlijnen. Voor onze kleinschalige woonvoorziening kunnen we dit vertalen naar 10 klantbeloften aan onze bewoners en hun naasten. En onze jaarthema's zijn tevens onze verbeter thema's. Wij geloven in leren en continue werken aan kwaliteitsverbetering.

Voor de bewoners, naasten, vrijwilligers en medewerkers heeft Corona een grote impact gehad. Door alle maatregelen werkte de vrijwilligers en medewerkers onder een hogere druk. Naasten hadden steeds te maken met wisselende maatregelen. Corona heeft ook voor verbeteringen gezorgd. Het infectie preventie beleid is herzien en de medewerkers zijn goed geschoold op dit thema. Stichting kleinschalig Wonen kent twee belangrijke pijlers onder haar kwaliteitsbeleid, te weten kwaliteit@ met haar 10 klantbeloften alsmede de individuele zorgleefplannen. Beide vinden hun oorsprong en legitimatie in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Wij nemen u aan de hand van de 10 klantbeloften mee langs de gerealiseerde punten en openstaande leerpunten voor Stichting kleinschalig Wonen Westwoud

### **Belofte 1: Hier voel ik mij thuis**

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

### **Resultaten 2021**

Een fijne en veilige woonomgeving is belangrijk. Vanwege covid-19 is hygiëne heel centraal komen te staan. De medewerkers een fysieke training infectie preventie gevolgd. Daarnaast blijven we de medewerkers coachen in het juiste gebruik van mondkapjes en goede handhygiëne. We hebben tijdens de eerste Corona golf veel tijd besteed aan het verkrijgen van persoons- beschermingsmiddelen. We hebben gezorgd voor continue voldoende persoonsbeschermingsmiddelen. In 2021 hebben we een paar maal een bewoner in preventieve quarantaine begeleid. Gelukkig bleken de klachten geen covid-19 besmetting te zijn. Verbetering van ons hygiëne beleid is uiteraard positief maar het blijft zoeken naar de beste manier waarop we dit in onze kleinschalige woonvoorziening



goed kunnen inpassen. We willen onze Pastorie een huiselijke uitstraling blijven geven ondanks alle hygiëne aanpassingen.

Wij vinden het belangrijk dat wij de bewoners goed kennen, daardoor kunnen wij hen het juiste antwoord geven op hun begeleidingsvragen. We hebben van alle bewoners hun levensverhalen. En deze zijn inzichtelijk voor alle medewerkers en studenten. In 2021 hebben we de zorgleefplannen actueel kunnen houden. Het werken met de tien klantbeloften in de zorgleefplannen is een vaste werkwijze geworden.

In 2021 heeft de brandweer de jaarlijkse inspectie gedaan.

De legionella spoelingen van de waterleidingen hebben wij in 2021 deels overgenomen van het bedrijf Omega die dit wekelijks kwam doen. Wij hebben dit deels overgenomen omdat we zo weinig mogelijk bezoekers in De Pastorie hebben binnen gelaten om covid-19 besmetting te voorkomen. Wij hebben buiten de zomer om wekelijks de spoelingen gedaan en de aftekenlijsten doorgestuurd naar Omega. Ook de maandelijkse temperatuurmetingen hebben wij een deel van 2021 van Omega overgenomen. De legionella bemonstering heeft Omega in 2021 wel gedaan. Er zijn geen legionella problemen geconstateerd.

Alle medewerkers hebben brand- en ontruimingstraining in het huis gehad. En alle BHV'ers zijn eind 2021 fysiek weer geschoold.

Veiligheid is een heel belangrijk onderwerp geworden door covid-19. Maar naast veiligheid hebben we de sfeer in huis ook steeds voorop gezet. Vervangende activiteiten, genieten van de tuin, de dieren en meer aandacht voor sfeer in huis. Er is veel aandacht geweest voor verlichting, planten en muziek. Er zijn veel kuikentjes geboren in de zomer en de bewoners hebben het groeiproces van de kuikentjes met heel veel plezier gevolgd.

Een schone leefomgeving was een jaarthema in 2021. We hebben alle schoonmaakmiddelen die we gebruiken geëvalueerd en aangepast daar waar nodig. We hebben wat nieuwe schoonmaakmaterialen aangeschaft, de schoonmaakrooster aangepast. En we hebben een instructiemap voor de schoonmaak gemaakt. We hebben 6 uur per week een interieurverzorgster ingezet.

**Openstaande leerpunten:** De controles op het actueel houden van de zorgleefplannen zullen we meer kunnen structureren. Dit gebeurde in 2021 incidenteel.

De kwaliteitsmedewerkster zal meer tijd moeten krijgen om de bestuurder te ondersteunen met controles. De controles op de schoonmaakwerkzaamheden moeten we ook meer gaan structureren.



## **Belofte 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.

## **Resultaten 2021**

Helaas is 2021 het jaar geweest waarbinnen wij onze gastvrijheid voor het tweede jaar anders hebben moeten invullen. Wij zijn een Stichting die ten alle tijden open wil zijn voor bezoek. Maar vanwege veiligheidsoverwegingen inzake Corona hebben we dit tijdelijk moeten aanpassen. De pandemie heeft verschillende golven gehad in 2021. We hebben daardoor de bezoeksregeling ook regelmatig aangepast. De aanpassingen hebben we steeds besproken met ons corona crisisteam en de cliëntenraad. Er is heel veel gebruik gemaakt van het nieuwe bezoekerspaviljoen in de tuin.

We hebben de eerste contactpersonen steeds op de hoogte gehouden van alle Corona veranderingen en van de dagelijkse gang van zaken via een nieuwsbrief.

De bewoners konden op afspraak binnen de bezoeksafspraken, bezoek ontvangen in hun eigen studio of in het bezoekerspaviljoen. In het bezoekerspaviljoen hebben we koffie en thee voorzieningen kunnen plaatsen, om zo toch onze gastvrijheid te kunnen aanbieden. Het zijn allemaal noodoplossingen in deze pandemie. Want zowel bewoners, familie, het zorgteam en de vrijwilligers missen de gezelligheid met elkaar, het zorgen voor elkaar en elkaar zonder bezoeksafspraken ontmoeten.

Tijdens de bezoeken op afspraak houden we 1,5 meter afstand en dragen we mondkapjes. Hierdoor is weinig tot geen ruimte voor overleg met elkaar. We hebben ook in 2021 de contacten met de familie op een andere manier vorm gegeven.

We hebben de eerste contactpersonen van de bewoners gevraagd of zij het fijn zouden vinden als de persoonlijk begeleider hen wat vaker belt in deze Corona periode. De eerste contactpersonen hebben aangegeven of zij dit willen en wat zij als frequentie van deze gesprekken willen. Hierdoor kunnen de persoonlijk begeleiders de eerste contactpersonen op een moment bellen dat zij daar iets meer tijd voor kunnen vrij maken.

De familie gesprekken met de frequentie van twee keer per jaar per bewoner, zijn doorgegaan. Soms in het bezoekerspaviljoen, soms telefonisch en soms digitaal. Hierdoor hebben we de tien klantbeloften, de risico inventarisaties en de zorgafspraken wel goed kunnen doorspreken.

De naasten kunnen als zij dit willen mee lezen in het elektronisch cliënten dossier. De meeste naasten hebben hiervoor gekozen.

Op verzoek van de cliëntenraad hebben we een procedure gemaakt waarin we de communicatie met de eerste contactpersonen beschrijven. Het team is tijdens een Locatieoverleg op de hoogte gebracht van deze procedure. Door het werken met duidelijke communicatie afspraken is de communicatie naar de eerste contact persoon verbeterd. De clienttevredenheid is gemeten in 2021, helaas maar 4 van de 10 vertegenwoordigers hebben de vragenlijst ingevuld.



**Openstaande leerpunten:** We hopen dat we de algemene ruimtes weer toegankelijk kunnen laten zijn voor bezoekers. We zullen de balans tussen veiligheid en welzijn steeds moeten herzien bij veranderingen van het Corona virus. We zullen met een vaste frequentie van vier keer per jaar een nieuwsbrief maken voor de eerste contactpersonen. In 2021 is dit onregelmatig gedaan. Volgende keer bij het uitzetten van de vragenlijst clienttevredenheid zullen we meer aandacht vragen voor het invullen aan de vertegenwoordigers om een beter beeld te krijgen van de uitslag.



### **Belofte 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.

### **Resultaten 2021**

Bewoners worden dagelijks betrokken in de gesprekken over algemene zaken. Ook wordt veel gesproken over het verleden van de bewoners, vaak ik het kader van alledaagse zaken. De activiteiten worden individueel aangeboden op basis van wat een bewoner wil en wat bij hem/haar past. Bewoners worden gestimuleerd zoveel mogelijk mee te doen met huishoudelijke taken en gebeurtenissen in en rond het huis.

Corona is ook regelmatig besproken met de bewoners. Het vaste activiteitschema hebben we in 2021 weer kunnen oppakken. De meeste vrijwilligers hebben hun werkzaamheden weer veilig kunnen oppakken

We hebben ons daarnaast meer gericht op individuele activiteiten. Deze werden zowel door vaste medewerkers, vrijwilligers als studenten verzorgd. Per bewoner werden de activiteiten aangepast, maar onderstaande activiteiten zijn veel gedaan. Er zijn zeker nog meer activiteiten gedaan, maar dit zijn de meest gangbare activiteiten.

- Wandelen in de tuin zelfstandig of met begeleiding indien nodig.
- Als het weer het toelaat fietsen op de duo fiets.
- Samen met een medewerker een boodschapje halen in Hoogkarspel; met fiets of auto.
- Veel samen zingen.
- Samen huishoudelijk taken doen zoals, aardappels schillen, groente klaarmaken, afwassen, servetten en was vouwen.
- Muziek luisteren via de eigen Play listen op Spotify op de iPads met koptelefoon.
- Zelfstandig of samen krant lezen.
- Cake of taart bakken gezamenlijk.
- Fietsen op de stoelfiets.
- Het bewegingsspel met kaarten spelen.
- Geheugen en andere spellen doen op de beleveniskoffer.
- Haar en nagelverzorging.
- Kaarten maken en breien.
- Samen verzorgen van de dieren.
- Sjoelen, Mens erger je niet en scrabble worden veel gespeeld.
- Tv, YouTube en dvd's samen kijken in de avonden.

We vieren alle feestdagen en bijzondere gebeurtenissen mee. Helaas hebben we de paas-lunch, de jaarlijkse barbecue en het kerstdiner zonder familie en naasten van de bewoners gevierd. Met Sint maarten hebben we 75 kinderen in de tuin ontvangen en ook Sinterklaas kwam langs op een veilige aangepaste manier.



#### **Belofte 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.

#### **Resultaten 2021**

Iedere bewoner heeft direct na opname een eerste zorgleefplan/intakeverslag en een risico inventarisatie. Na zes weken vindt een familiegesprek plaats en wordt het eerste definitieve zorgleefplan gemaakt. Daarna wordt twee maal per jaar een familiegesprek gehouden en de zorgafspraken indien nodig aangepast.

In 2021 werden bijzonderheden dagelijks gerapporteerd in de vaste doelrapportages of in de dagelijkse rapportage. Indien nodig is er een consult bij de huisarts of praktijk ondersteuner geweest en een aantal keren hebben we een beroep gedaan op een ergotherapeut, mondhygiëniste of fysiotherapeut. Er is vanwege covid -19 geen overleg geweest met Apotheek en Huisartsen waarin de bijzonderheden inzake de bewoners worden besproken. En er is ook minimaal overleg geweest met geriant vanwege Corona, maar ook omdat er geen vragen waren afgelopen jaar.

In 2021 was 24 uur per dag een gediplomeerd verzorgende aanwezig. Het zorgleefplan, de individuele zorgafspraken en de risico inventarisatie zijn direct zichtbaar in het ECD. Hierdoor kennen de medewerkers de afspraken nog beter en kunnen zij goed inspelen op de behoeften en wensen van de bewoners. We hebben afscheid moeten nemen van twee bewoners en twee nieuwe bewoners mogen verwelkomen.

**Openstaande leerpunten:** We hebben vanwege uitval personeel een aantal nachten een ZZP verzorgende IG ingehuurd. Dit is niet goed bevallen. Om onverwacht veel uitval personeel op te vangen moeten we gaan onderzoeken of we helpende + medewerkers met een gediplomeerde achterwacht ook nachtdiensten kunnen laten werken. Dit geeft meer opvang mogelijkheden bij grote uitval in het team.

#### **Belofte 5: Ik eet en drink naar wens**

- Mijn eten is smakelijk, gezond en wordt verzorgd.
- Wij kunnen gezellig samen eten maar ik mag ook alleen eten.
- Mijn bezoek mag mee eten.
- Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid.

#### **Resultaten 2021**

De bewoners kozen samen met de medewerkers de weekmenu's uit. Individuele afspraken omtrent voeding staan indien nodig beschreven bij de zorgafspraken. Iedere dag is vers gekookt door de zorgmedewerkers, familie of vrijwilligers. Afhankelijk van de behoefte van de bewoner at men gezamenlijk of individueel. De boodschappen worden ingekocht bij Albert Heijn en bezorgd. Het brood wordt twee maal per week door een bakker bezorgd en één keer in de twee weken komt de visboer een bestelling brengen. Daarnaast kopen we ook producten in het dorp zelf. Hierbij valt te denken aan fruit en aardappelen.



We werken met de hygiëne code voor kleinschalige woonvoorzieningen.  
De nachtdiensten controleren de voorraad regelmatig en stuurden bij indien nodig.

**Openstaande leerpunten:** Variatie in het menu bleek eind 2021 toch wat meer aandacht nodig te hebben. Met name voor de desserts. Dit moeten we weer gaan oppakken.



### **Belofte 6: Hier doe ik ertoe hier mag ik mezelf zijn**

- Mijn welzijn staat voorop.
- Mijn wensen staan centraal.
- Ik krijg oprechte aandacht.

### **Resultaten 2021**

In 2021 is veel tijd gemaakt voor persoonlijke aandacht van de bewoners, voor de ene bewoner was dit een persoonlijk gesprekje op de dag, voor een andere bewoner samen met anderen spelletjes doen en het gesprek samen aangaan. Iedere bewoner heeft een verzorgende aan zich gekoppeld (persoonlijk begeleider). Deze persoonlijk begeleider houdt goed in de gaten of de zorgafspraken nog kloppend zijn en onderhoudt de contacten met de eerste contactpersoon en naasten.

### **Belofte 7: Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn**

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

### **Resultaten 2021**

Ondanks Corona hebben we de persoonlijke zorgafspraken twee maal per jaar met de eerste contact persoon van de bewoner kunnen doorspreken en kunnen afstemmen. Uiteraard zijn ook zorgafspraken tussentijds aangepast indien nodig. De wensen van de bewoner staan hierbij centraal. Buiten de vastgelegde zorgafspraken hebben we iedere dag aan bewoners keuzes voorgelegd, want afspraken over de kleine dingen in het leven kunnen per dag verschillen.

### **Belofte 8: Ik heb medewerkers om me heen die ik ken en vertrouw**

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

### **Resultaten 2021**

In 2021 werkten we met een vast team medewerkers en vrijwilligers. Helaas hebben we vanwege covid-19 de vrijwilligers niet maximaal kunnen laten werken. We hebben wel de contacten met alle vrijwilligers onderhouden. Er zijn kleine contract wijzigingen geweest wat betreft in te zetten uren en wisseling van studenten. Twee medewerkers hebben gekozen voor een andere werkplek. Beide hebben gekozen voor een andere zorgsector.





We zijn een leerbedrijf en de ervaring leert dat de bewoners het fijn vinden om jonge studenten om zich heen te hebben. Ook in 2021 werkten er veel studenten binnen De Pastorie. Ook al bleven zij maar een aantal maanden of soms maar een paar dagen, de bewoners vonden het prettig om hierdoor extra individuele aandacht te krijgen. We werken met een vaste dag structuur, bewoners vinden dat prettig. We hebben helaas in 2021 minder tijd kunnen besteden aan de naasten van de bewoners vanwege de strenge bezoeksafspraken.



### **Belofte 9: De medewerkers nemen verantwoordelijkheid over 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

### **Resultaten 2021**

De meeste eerste contact personen lezen mee in het elektronische cliëntendossier, hierdoor zijn zij dagelijks op de hoogte van het welzijn van de bewoners. Dat geeft veel transparantie en vertrouwen.

De verzorgenden zijn geschoold in de voorkomende voorbehouden handelingen. De scholing voor de voorbehouden handelingen heeft eind 2021 plaatsgevonden.

In 2021 hebben we helaas maar drie keer een locatieoverleg kunnen houden. Doordat we niet met een grotere groep bij elkaar konden komen, hebben we veel meer overleg gevoerd in huis met elkaar. En we hebben meer gebruik gaan maken van de mail box in het cliëntendossier.

**Openstaande leerpunten:** De locatie overleggen moeten vaker voortgang krijgen. Iedere twee maanden een overleg met het team is belangrijk voor een goede afstemming. Als de Corona besmettingen weer zouden oplopen moeten we hier alternatieve mogelijkheden voor bedenken.

### **Belofte 10: De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier**

- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun gebied.
- Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren.
- Ik ervaar dat medewerkers het iedere dag weer beter willen doen.

### **Resultaten 2021**

Het team is bevoegd en bekwaam voor haar werkzaamheden. Het is een jaar geweest waarin heel veel gevraagd is van de flexibiliteit van medewerkers. Het team heeft samen de schouders eronder gezet en heeft zich volledig ingezet om, ondanks de covid-19 pandemie, goede zorg te bieden aan de bewoners. En deze inzet was heel goed merkbaar. Bij uitval hebben zij elkaar vervangen. Er zijn geen diensten weggevallen waardoor de continuïteit van zorg voor de bewoners. Hierdoor hebben we geen zorg moeten afschalen. Ondanks de werkdruk heeft het team nieuwe dingen opgepakt en heeft van elkaar kunnen leren. De nieuwe werkwijze in het cliëntendossier en het digitaal medicatie afteken-systeem heeft het team zich behoorlijk eigen kunnen maken en is in 2021 een normaal onderdeel in het werk geworden. Het werken met persoonsbeschermingsmiddelen is soms zwaar geweest, zeker tijdens preventieve quarantaines in de zomer. Ook de corona testen die medewerkers toch vaker hebben laten moeten laten doen hebben medewerkers zonder problemen gedaan. Een groot compliment aan het team.

De BHV'ers zijn in 2021 weer geschoold, de verzorgende zijn voor 90 % weer geschoold voor de voorbehouden handelingen. Twee medewerkers zullen dit in 2022 nog gaan doen. En het hele team heeft de scholing infectie preventie fysiek kunnen volgen.



In 2021 hebben we een kwaliteitsbezoek gehad van het zorgkantoor, de resultaten waren positief. Daarnaast hebben we een collegiale audit gehad via kwaliteit@, en ook dat verslag was positief. In 2021 hebben we een overzicht gemaakt van alle taken van het dagelijks bestuur. Dit heeft geresulteerd in een Administratieve Organisatie en Interne beheersing document. Uit dit document blijkt dat taken veel zijn voor 1 bestuurder en dat het structureel plannen van taken noodzakelijk is.

Vanwege het feit dat fysieke training in 2021 moeilijk was vanwege de corona is er vooral op het gebied van methodisch werken veel intern gecoacht door de bestuurder en de kwaliteitsmedewerker. De persoonlijk begeleiders hebben wel de nodige e-learnings op dit gebied gevolgd. En de plan-do -check-act cyclus is wekelijks op de werkvloer aan de hand van voorbeelden besproken.

**Openstaande leerpunten:** Vanuit de collegiale audit kwam het aandachtspunt om een actuele folder te gaan maken met de klantbeloften als uitgangspunt, dat gaan we doen. Naar aanleiding van het document Administratieve Organisatie en Interne Beheersing gaan we de taakverdeling tussen de Bestuurder en de medebestuurder/kwaliteitsmedewerker nog goed bekijken en aanpassen.

Omdat we geen bewoners met decubitus hebben gehad in 2021 hebben we nog geen aparte rapportage mogelijkheid hiervoor in het ECD gemaakt. Dit gaan we nog doen. Het structureel plannen van terugkerende taken en controles zullen we gaan oppakken.



## 5. Kwaliteitsindicatoren

In het kwaliteitskader worden een aantal indicatoren van kwaliteit beschreven,

1. *Medicatieveiligheid*

Wij werken met het digitale systeem medicheck. Hierdoor zijn de medicatie fouten die gemeld worden in een MIC goed zichtbaar. De medicatiefouten worden tijdens ieder locatieoverleg besproken en zo leren we van elkaar. Twee maal per jaar bespreken we alle medicatie door met de huisarts, apotheek en eventueel met geriant.

2. *Decubitus*

In 2021 hebben we geen bewoners gehad met decubitus. We hebben hier dan ook geen verslaglegging van gemaakt.

3. *Wet zorg en dwang*

In 2021 hebben we geen onvrijwillige zorg met verzet toegepast. We proberen onvrijwillige zorg ten alle tijden te voorkomen. De voorbereidingen voor een contract met Geriant voor het kunnen contracteren van een functionaris wet zorg en dwang is in 2021 gestart. Het contract zal in 2022 worden getekend.

4. *Ziekenhuisopname*

In 2021 hebben er geen ziekenhuisopnames plaats gevonden.



## 6. Klantwaardering

In 20201 hebben wij de klantwaardering gemeten op basis van onze 10 klantbeloften.

klantbeloften	2021 ( 4 )	2020 (7)
1. Hier voel ik mij thuis	8,8	8,3
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	9	8,6
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle dagbesteding	8,7	8,3
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning	9	8,7
5. Ik eet en drink naar wens	9	8,7
6. Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	8,7	8,2
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	8,8	8,5
8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en die ik vertrouw.	8,8	8,4
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid over mij	9,1	8,9
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier	8,9	8,7

Ook de NPS-score maakt geen onderdeel uit van de digitale vragenlijst. Er zijn geen verwanten die op zorgkaart Nederland een waardering hebben geplaatst.

In 2020 hebben 7 van de 10 verwanten de tevredenheid vragenlijst ingevuld. In 2021 hebben 4 van de 10 vertegenwoordigers de clienttevredenheid vragenlijst ingevuld. De reden die de vertegenwoordigers aangaven dat zij hem niet hebben ingevuld waren twee ledig, aan de ene kant vergeten en aan de andere kant dat de klantbeloften in de familiegesprekken al worden besproken.

De uitkomsten zijn besproken met de raad van toezicht, met de cliëntenraad en het zorgteam. De aangedragen verbeterpunten zijn opgepakt. Er werd duidelijk aangegeven door de eerste contact personen dat covid-19 de uitslag wel beïnvloed heeft.

In 2021 zijn de klantbeloften in alle familiegesprekken besproken. En er is veel waardering uitgesproken.

We hebben in 2021 1 klacht ontvangen. Deze klacht is behandeld door de onafhankelijke klachtenfunctionaris van onze branche vereniging SPOT. De klacht bleek onterecht te zijn. Degene die de klacht heeft ingediend was akkoord met de uitleg die hierbij hoorde.



## 6. Lerend Netwerk

### Coöperatie Kwaliteit@

De coöperatie heeft geen winstoogmerk, maar is opgericht om het concept en het gedachtegoed te verspreiden onder haar leden. De leden zijn het hoogste orgaan binnen de coöperatie en mede eigenaar en drager hiervan. Met elkaar en voor elkaar is hier het credo. De coöperatie stelt tot doel om het welzijn van hun bewoners voorop te stellen en de algehele kwaliteit door middel van klantbeloften te verhogen. De coöperatie opereert als een kennisnetwerk waarbinnen de leden met elkaar kennis delen en elkaar intercollegiaal toetsen. In 2021 zijn een minimaal aantal fysieke bijeenkomsten geweest, maar is er veel contact geweest via een app-groep en digitale bijeenkomsten. De bestuurder heeft in 2021 zitting genomen in het bestuur van de coöperatie.

In 2021 hebben we een eerste inspiratiebijeenkomst bijgewoond bij een collega in Leeuwarden. Op locatie van elkaar leren, en ervaringen uitdelen was een waardevolle ervaring.

In 2021 is een collega vanuit de coöperatie naar Westwoud gekomen voor een collegiale audit. Daar is een mooi rapport uitgekomen met een verbeteractie die we gaan oppakken. We gaan een actuele folder maken met de tien klantbeloften.

### Branchevereniging SPOT

SPOT is een branchevereniging die zich inzet voor kleinschalige thuis en woon-zorgaanbieders. SPOT is ervan overtuigd dat kleinschalige zorg het best bijdraagt aan het welzijn van de cliënt. De bij SPOT aangesloten zorgaanbieders vinden een hoge kwaliteit van zorg belangrijk, maar persoonlijke aandacht voor de cliënt nog belangrijker. In 2021 zijn een minimaal aantal fysieke bijeenkomsten geweest, maar is er veel contact geweest via een app-groep en digitale bijeenkomsten.

### Regionaal netwerk

Door de covid-19 Pandemie hebben we minder fysiek kunnen overleggen en samen leren van collega's. De bestuurder heeft vanaf september 2020 wekelijks telefonisch overleg gehad met V.V.T. collega instellingen uit Noord Holland Noord inzake covid-19.

Dit regionale overleg zal in NHN met bestuurders uit de VVT worden gecontinueerd op een lagere frequentie met diverse gezamenlijke onderwerpen.

