

Kwaliteitskader Zorg & Wonen Glorieux 2017



26 juni 2017 definitief besluit Raad van Bestuur
26 juni 2017 positief advies Raad van Toezicht
12 juni 2017 positief advies Bewonersraad
22 juni 2017 positief advies VAR

Inhoudsopgave

1	Profiel Zorg & Wonen Glorieux	2
2	Profiel personeelssamenstelling	4
3	Situatie, plannen en voornemens	6
3.1	Persoonsgerichte zorg & ondersteuning	6
3.2	Wonen en welzijn	8
3.3	Basisveiligheid	10
3.4	Leren en werken aan kwaliteit	11
3.4.1	Kwaliteitsmanagementsysteem	11
3.4.2	Jaarplan kwaliteit en jaarlijks kwaliteitsverslag	11
3.4.3	Continue werken aan verbeteringen door zorgverleners	12
3.4.4	Een lerend netwerk	13
3.4.5	Collegiale uitwisseling	14
4	Leiderschap, governance en management	14
4.1	Visie op zorg	14
4.2	De strategische koers van de organisatie	14
4.3	Leiderschap en goed bestuur	14
4.4	Rol en positie van bewonersraad en VAR	15
4.5	Medische, verpleegkundige en psychosociale expertise	15
5	Personeelssamenstelling	16
6	Gebruik van hulpbronnen	17
7	Materialen en hulpmiddelen	18
7.1	Belevingstuin	19
7.2	Winkel	19
7.3	Refter	19
7.4	Keuken	19
7.5	Receptie	19
8	Financiën en administratieve organisatie	20
9	Professionele en samenwerkingsrelaties	20
10	Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren	20

Bijlage 1: overzicht verbeteringen 2017

1 Profiel Zorg & Wonen Glorieux

Zorg & Wonen Glorieux is een kleine zorgorganisatie in Eindhoven vlakbij het centrum en goed met het openbaar vervoer te bereiken. Zorg & Wonen Glorieux biedt bewoners alle zorg op maat op één adres: van begeleid wonen tot verzorging en verpleging. Daardoor kunnen bewoners altijd op Glorieux blijven wonen, óók als hun zorgbehoefte verandert.

Afhankelijk van de zorgbehoefte en individuele wensen vinden onze bewoners hun eigen plek in:

- het verzorgingshuis Glorieux
- de kleinschalige woningen

Van oorsprong is het religieuze levensritme diepgeworteld binnen onze gemeenschap. We respecteren de leefwijze van de zusters en de broeders die bij ons wonen. Onze woonregels houden rekening met de behoeften en wensen van de zusters en broeders, en eenieder die in Glorieuxpark woont. Zo is ons park een stiltegebied, waar elke bewoner in alle rust kan genieten van de natuur.

Besturingsfilosofie

Zorg & Wonen is een kleine organisatie met weinig management- en staffuncties, met een paar mensen worden feitelijk alle taken, zelfs taken die niet helemaal bij de oorspronkelijke functie horen uitgevoerd.

Wat heel belangrijk is, is dat zorgmedewerkers goed begeleid worden in hun functie, dat er ruimte is voor een dialoog en dat medewerkers de juiste feedback krijgen zodat medewerkers zich kunnen verbeteren. Het bestuur legt de lat hoog en ze wil voldoen aan de normen van Prezo en het kwaliteitskader. Dit betekent ook dat we hard werken aan de eigen regie voor bewoners en dat we mantelzorgers bij de zorg betrekken als partners in de zorg. De komende jaren zullen we nog moeten groeien om dit helemaal waar te maken. Wat belangrijk is, is dat we duidelijke afspraken maken en dat we ons ook houden aan afspraken (handhaving) en dat we mensen ook aanspreken als dit niet gebeurt.

Alle stafmedewerkers met een zorgachtergrond werken regelmatig mee in de dagelijkse zorg om de binding met de zorg te houden en te weten wat er leeft. De drempel naar de directeur is laag omdat het kantoor midden tussen de appartementen ligt en daardoor is de directeur ook dagelijks op de werkvloer.

Zorgvisie en kernwaarden

Zorg & Wonen Glorieux creëert een omgeving om langer leven in goede gezondheid te bevorderen en bewust om te gaan met Moeder aarde en haar schepselen.

Dit doet zij door het creëren van een sociaal netwerk om elkaar te helpen aangenaam te wonen, te werken en te leven. Zorg & Wonen Glorieux wil het voor bewoners en medewerkers mogelijk maken zich naar lichaam, ziel en geest te ontplooiën en samen een op geestelijke idealen bouwende gemeenschap te vormen. Zorg & Wonen Glorieux betreft bewoners actief bij het leven en de wereld en ze biedt zinvolle en nuttige activiteiten, die helpen bij het behouden van een goede (geestelijke) gezondheid. Zorg & Wonen Glorieux bevordert beweging van bewoners zowel buiten- als binnenshuis.

Zorg & Wonen Glorieux:

- biedt Barmhartige zorg;
- stimuleert de eigen regie. Zelfregie gaat over het richting geven aan het eigen leven, ook wanneer de bewoner een beroep op anderen moet doen voor steun bij de zelfredzaamheid of participatie;
- ziet mantelzorgers als partners in de zorg;
- zorgt voor een actueel leefplan voor elke bewoner;
- is een fixatievrije instelling en wil zo min mogelijk gebruik maken van psychofarmaca;
- stimuleert voluit leven; naast goede zorg is het welzijn en het welbevinden van de bewoner belangrijk. Het is één geheel.

De volledige zorgvisie is te vinden in het document zorgvisie SZWG.

Doelgroepen Zorg & Wonen Glorieux:

- 46 bewoners in het verzorgingshuis plus 6 bewoners met ZZP 4 pg in een kleinschalige woning;
- 18 bewoners met een vorm van dementie in 3 kleinschalige woningen;
- 7 kamers in het herstelhotel Stefaan voor 7 herstelgasten.

Doelgroep in het verzorgingshuis:

- 12 bewoners voor somatische zorg;
- 6 bewoners in een woning met ZZP 4 pg;
- bewoners met ZZP 2 en 3 (in afbouwfase);
- vrijgekomen studio's worden ingericht voor herstelzorg en Eerstelijns Verblijf (tijdelijk verblijf).

Doelgroep kleinschalige woningen:

in elke kleinschalige woning wonen 6 bewoners met een vorm van dementie (BOPZ).

- Vincentius heeft de meeste religieuzen of bewoners die zich hiertoe aangetrokken voelen. Tevens leerafdeling.
- Lukashuis biedt ruimte aan bewoners met een antroposofische leefstijl.
- Rumah Senang is voor mensen met een Nederlands-Indische achtergrond.

Doelgroep herstelzorg en eerstelijnsverblijf:

- voor revalidatie en herstel na een (zware) operatie;
- voor een tijdelijk verblijf met zorg om familieleden of mantelzorgers tijdelijk te ontlasten;
- voor vakantie alleen of met een partner/mantelzorger;
- ter overbrugging naar een permanent verblijf.

Op 31 december verwachten we:

doelgroep	Aantal bewoners/gasten	≤ 74	75 t/m 84	85 t/m 94	≥ 95
ZZP t/m 3	21	2	2	14	3
ZZP 4	8		1	7	
ZZP 4 pg	5			2	3
ZZP 5	13		2	9	2
ZZP 6	8	1	2	4	1
ZZP 7	4		2	2	
Herstelzorg/ELV	145	40	65	40	0

2 Profiel personeelssamenstelling

Per 31 december zijn de volgende functies aanwezig en hebben het aantal FTE's behaald.

Functies	Aantallen	FTE
Verpleegkundigen, verzorgenden, helpenden en activiteitenbegeleider, projectverpleegkundige, teamleider	54	30.83
BBL Leerlingen	7	6,49
stagiairs	5	3,29
Management en ondersteunend personeel	9	11.31

Per 31 december streven we naar 60 vrijwilligers.

afdeling	vrijwilligers	Aantal
welzijn	Helpen bij computerles	5
Welzijn	Geven van yogales	1
Welzijn	Geven van een kookworkshop	1
Welzijn	Helpen bij evenementen	2
Welzijn	Helpen bij het schilderen	2
Welzijn	Begeleiden van het zingen	1
Welzijn	Bezoeken van bewoners	16
Welzijn	Ondersteuning bij kleinere activiteiten	1
Welzijn	Helpen bij het handwerken	2
Welzijn	Voorlezen van de krant	3
Welzijn	Geven van lessen mandala tekenen	1
KSW	Ondersteunen bij broodmaaltijden in avond	3
KSW	Begeleiden individuele bewoners	3
KSW	Helpen in een KSW algemene taken en activiteiten	14
KSW	Muziektherapie	1
KSW	Indisch koken	3

afdeling	vrijwilligers	Aantal
Refter	Helpen bij het koffie/thee schenken	3
Refter	Helpen bij het serveren van een warme maaltijd	3
Stefaan	Gastvrouw/man	3
Algemeen	Chauffeurs	5
Algemeen	Decoratieteam (hebben ook al een andere functie)	3
Algemeen	Kunstcommissie	1
Algemeen	Wassen van de auto's	1
KIEG	Vrijwilliger die groepjes mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt mee wil begeleiden in werkzaamheden in de tuin.	3
KIEG	Werkzaamheden in het archief	1
KIEG	Werkzaamheden in de tuin	9

Verhouding gediplomeerden versus leerlingen/stagiairs

	Gediplomeerd verzorgenden/ verpleegkundigen	BBL leerlingen	Stagiairs
aantallen	37 (20,78 fte)	9 (6,47 fte)	5 (3,29 fte)
Verhouding gediplomeerd versus leerling/stagiair	37 (20,78 fte)	14 (9,76 fte)	

Instroomgegevens

	1 januari	31 december
zorgmedewerkers	65	63
Overig SZWG	12	12

Om de formatie op orde te hebben moet voldaan worden aan het overzicht van de personeelssamenstelling.

Ratio personele kosten versus opbrengsten

65%

3 Situatie, plannen en voornemens

3.1 Persoonsgerichte zorg & ondersteuning

Bij dit thema zijn compassie, uniek, autonomie en zorgdoelen zijn belangrijk.

Voor de bewoner zijn de volgende onderwerpen belangrijk:

- De zorgverleners kennen het verhaal, de behoefte en de wensen, de zorgen, de problemen en de levensvragen van bewoners.
- Bewoners worden aangesproken op de manier die zij prettig vinden.
- Zorgverleners praten met bewoners in plaats van over de bewoners en ze maken echt contact met de bewoner.
- Er is aandacht voor familie en mantelzorgers van de bewoner.
- Er is aandacht voor de bewoner, voor wat de bewoner belangrijk en zinvol vindt om te doen ook vanuit levensbeschouwing en voor contacten die de bewoner wil onderhouden.
- Zorgverleners zoeken naar de betekenis van het gedrag als de bewoner zich niet meer kan uitdrukken.
- Veilig voelen.
- Met respect behandeld worden.
- De bewoner mag zijn eigen gang gaan, ook als de bewoner geen behoefte heeft om iets te doen.
- De bewoner mag eigen keuzes maken en kan zoveel mogelijk de eigen leefstijl voortzetten.
- Bewoners kunnen hun eigen leven vorm en inhoud geven zowel in grote als in kleine onderdelen van de dag.
- Als de bewoner zelf de regie niet kan nemen, krijgen mantelzorgers de kans om de oren en de ogen te zijn om zijn/haar wensen te verwoorden of gedrag toe te lichten of te verklaren.
- Bij inhuizing is concreet gesproken over zorg rondom het levenseinde. De bewoners kunnen aangeven wat de wensen zijn (wat ze wel en niet willen).
- De afspraken rondom het levenseinde zijn bekend bij mantelzorgers en worden regelmatig geëvalueerd.
- Bewoners hebben een actueel leefplan en medisch dossier dat in samenspraak met de bewoner en de mantelzorger is opgesteld. De bewoner herkent zich in het leefplan en anders kan de bewoner dit ter sprake brengen.
- De inbreng van bewoners doet er toe om de zorgverlening af te stemmen op zijn/haar behoeften.
- De bewoner of de mantelzorger is bij het multidisciplinair overleg als de bewoner daar prijs op stelt.
- Met de bewoner of mantelzorger wordt regelmatig gesproken of de afspraken worden nagekomen en of de zorg aan de wensen van de bewoner voldoet (wederkerigheid).
- De bewoner of mantelzorger kan het gesprek over het leefplan voorbereiden.
- Over het levenseinde worden door de specialist ouderenzorg met de bewoner en mantelzorger concrete afspraken gemaakt.
- Ook de mantelzorger is gesprekspartner over zorg en behandeling als de mantelzorger dat wil en de bewoner dat wenst.

Zorg & Wonen Glorieux (SZWG) traint alle zorgmedewerkers in Bewuste Omgevings Methodiek (BOM) en hierbij is inlevingsvermogen, empathie en begrip tonen een wezenlijk onderdeel. Daarnaast traint Zorg & Wonen Glorieux op communicatievaardigheden. Ook bij het selecteren van zorgmedewerkers is dit een belangrijk onderdeel van de procedure.

Bij Zorg & Wonen Glorieux beschikken medewerkers over de juiste kennis en vaardigheden op het gebied van zorg die geleverd dient te worden.

Daarnaast leidt SZWG-leerlingen en stagiairs op en krijgen leerlingen en stagiairs verantwoordelijkheden en bevoegdheden die behoren bij het leerprofiel van de individuele leerling/stagiair.

Voordat aspirant-bewoners inhuizen zijn er diverse gesprekken gevoerd door de ouderenadviseur met de aspirant-bewoner en de mantelzorger. Zij krijgen voldoende informatie over (de aard van) Zorg & Wonen Glorieux. In principe weten aspirant-bewoners als zij inhuizen in welke cultuur zij terecht komen en kiezen hier ook bewust voor.

Zorg & Wonen Glorieux geeft over het onderwerp levenseinde algemene informatie in de informatiegids. Er is een werkwijze voor medewerkers zodat zij weten wat ze moeten doen als het einde nadert. Tevens wordt het levenseinde besproken bij inhuizing en in leefplangesprekken met de EVV-er en bewoners en eventueel de mantelzorger. Wensen van de bewoner worden vastgelegd in het zorgdossier.

De EVV-ers en persoonlijk woonbegeleiders kennen het levensverhaal van de bewoner en zorgen en coördineren dat de bewoner zijn leven waar mogelijk voort kan zetten, eventueel met behulp van mantelzorgers, naasten en vrijwilligers.

Onze zorgverleners kennen de persoonlijke wensen van de bewoners en zijn op de hoogte van de risico's.

Zorg & Wonen Glorieux vindt het belangrijk dat zorgmedewerkers veranderend gedrag kunnen duiden of hierbij adequate hulp vragen, daarom worden elke maand workshops gegeven over diverse zorgthema's en doen alle zorgmedewerkers vanaf niveau 3 aan verplichte scholing in de vorm van e-learning. Ook worden stelselmatig de voorbehouden en risicovolle handelingen getoetst.

Alle bewoners hebben een actueel leefplan. Om dit actueel te houden worden ook regelmatig steekproeven gehouden op directieniveau.

De EVV-ers en persoonlijk woonbegeleiders houden regelmatig contact met de mantelzorgers. Ook introduceren we dit jaar "Caren zorgt". Dit is een webbased programma om op een leuke en eenvoudige manier met elkaar te communiceren, af te stemmen en kennis te delen.

Het leefplan worden regelmatig geëvalueerd met de bewoner en/of mantelzorger met de EVV-er of persoonlijk woonbegeleider. Daarnaast is er 2 keer per jaar een multidisciplinair overleg in aanwezigheid van de bewoner en/of mantelzorger.

Elke bewoner heeft een zorgverantwoordelijke mantelzorger. Deze mantelzorger wordt betrokken bij de uitvoering van het leefplan. Zorg & Wonen Glorieux kiest ervoor om een aanspreekpunt te hebben. Deze zorginhoudelijk mantelzorger is er verantwoordelijk voor

om andere naasten en familieleden op de hoogte te brengen. Indien een bewoner wilsbekwaam is, blijft deze bewoner voor Zorg & Wonen Glorieux aanspreekpunt en verantwoordelijk voor besluiten; ook in het contact onderhouden met naasten en familie.

Zorg & Wonen Glorieux heeft een kwaliteitsmanagementsysteem waarvan een handboek kwaliteit een onderdeel is. In dit handboek zitten alle protocollen en richtlijnen en dit handboek is zowel als digitaal en als papieren versie te raadplegen.

Alle zorgteams hebben regelmatig werkoverleg waarin ook alle dilemma's besproken kunnen worden.

3.2 Wonen en welzijn

Bij dit thema zijn zingeving, zinvolle tijdsbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding belangrijk.

Voor de bewoner zijn de volgende onderwerpen belangrijk:

- Er is bij zorgverleners aandacht voor mijn specifieke levensvragen zoals verlies van functies, eenzaamheid, rouw, depressie, ouderdom en invulling laatste levensfase.
- Iets betekenen voor anderen en de organisatie helpt mij daarbij indien nodig.
- Een geestelijk verzorger spreken van mijn levensbeschouwelijke signatuur.
- Iedere dag kunnen deelnemen aan activiteiten in individueel of in groepsverband.
- Gestimuleerd worden om te bewegen.
- Kan naar buiten gaan wanneer de bewoner dat wil.
- Kan een leven leiden dat zo veel mogelijk past bij de bewoner.
- Bij de uitvoering van activiteiten kan de bewoner begeleiding krijgen van een vrijwilliger, professional of mantelzorgers.
- Kan naar wens en behoefte en in overleg met de mantelzorgers de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding ontvangen (o.a. bed, bad, toiletgang, haardracht, make-up, bril, hoorapparaat, kledingkeuze).
- Mantelzorgers en andere betrokkenen uit het sociale netwerk krijgen ruimte om in de zorg en ondersteuning te participeren.
- Vrijwilligers zijn aanwezig op alle verschillende afdelingen.
- Het beleid rondom participatie familie en inzet vrijwilligers is beschreven en is bij de bewoner en de mantelzorgers bekend.
- De taken van vrijwilligers en mantelzorgers zijn helder voor bewoners en mantelzorgers.
- De inrichting van woonomgeving is aangepast aan de zorg- en ondersteuningsbehoeften van een bewoner.
- De privé-, verkeers- en gedeelde (recreatie)ruimten zijn schoon en veilig ingericht.
- De bewoner mag met eigen spullen de kamer inrichten.
- Het eten is lekker en gezond.
- Bewoners mogen kiezen voor een maaltijd aangepast aan geloofs- of levensovertuigingen.

Alle bewoners hebben een leefplan en in dit plan komen alle onderwerpen die het wonen en welzijn aangenaam maken aan de orde en hierover worden afspraken gemaakt. Uiteraard worden de afspraken regelmatig geëvalueerd en bijgesteld. Hiervoor is ook een protocol, namelijk “evaluatie leefplan”.

In de kleinschalige woningen worden bewoners actief betrokken bij het huishouden waaronder het maken van eten. In het verzorgingshuis kunnen bewoners bepaalde taken doen of vrijwilligerswerk doen als zij dat leuk vinden. Een aantal religieuze bewoners zijn religieus leidster van een groep bewoners. Zo’n groep doet regelmatig leuke dingen met elkaar en hebben koffiegesprekken om de eigen regie te verbeteren, de EVV-er is hierbij aanwezig. Ook zijn bewoners lid van de bewonersraad.

Binnen Glorieux is een pastor en een pastoraal medewerker aanwezig. Gezien de aard van onze organisatie zijn deze Katholiek. Er zijn weinig mensen van andere gezindten aanwezig.

Bewoners worden gestimuleerd om te bewegen door het aanbod van activiteiten. Natuurlijk is het 12 hectare grote park uitnodigend om te gaan wandelen en hier maken veel bewoners gebruik van. Tevens beschikt Zorg & Wonen Glorieux over een fitnessruimte en zijn er vijf groepen wekelijks bezig met fitness. Ook kunnen bewoners deelnemen aan yogalessen. Het gebouw van Zorg & Wonen Glorieux is laagbouw en alles ligt daardoor op verre afstand, daardoor worden bewoners ‘gedwongen’ om te lopen. Gelukkig kunnen de meeste bewoners dit ook want er zijn maar weinig bewoners in een rolstoel ondanks dat de hoge gemiddelde leeftijd 85+ is.

Bewoners in het verzorgingshuis kunnen uiteraard gaan en staan waar zij willen. De bewoners in het KSW kunnen naar buiten, in de binnentuin, wanneer zij dat willen. De binnentuin wordt een belevingstuin voor deze doelgroep en is groot genoeg om lekker buiten te kunnen zijn.

Zorg & Wonen Glorieux biedt dagelijks activiteiten aan voor de bewoners in het verzorgingshuis. Deze activiteiten worden verzorgd door de activiteitenbegeleider, medewerkers Wonen & Welzijn en vrijwilligers. Voor bepaalde activiteiten zijn ook de bewoners van het KSW welkom onder begeleiding van een mantelzorger of een woonbegeleider. Echter, in het KSW worden ook dagelijks activiteiten gedaan met bewoners in de eigen kleinschalige woning.

Daarnaast is er drie keer per dag de mogelijkheid een (korte) gebedsdienst bij te wonen in de kapel.

Zorg & Wonen Glorieux heeft ongeveer 50 vrijwilligers. Deze vrijwilligers doen diverse taken; sommige vrijwilligers zijn bezoeken-vrijwilligers voor bepaalde bewoners, een aantal vrijwilligers zijn actief bij grote activiteiten en evenementen en er zijn vrijwilligers die de welzijnsactiviteiten mee begeleiden in het KSW. De diversiteit is groot.

Van mantelzorgers vraagt Zorg & Wonen Glorieux een actieve bijdrage als partner in de zorg. De komende tijd vraagt de samenwerking met mantelzorgers nog extra aandacht; zowel voor de zorgmedewerkers als voor de mantelzorgers zelf. Het is van beide kanten zoeken naar de goede rol en samenwerking. Dit heeft voortdurend de aandacht. Een en ander is

beschreven in een visiedocument mantelzorgers, en in de afdelingsplannen op elke kleinschalige woning. In 2016 is er een voorlichtingsbijeenkomst geweest over de rollen van mantelzorgers. Twee keer per jaar zijn er familieavonden en hierbij zijn zowel de persoonlijke woonbegeleider als de teamleider aanwezig. In 2017 wordt gestart met 'Caren zorgt' een webbased communicatiemiddel. In de visie mantelzorg en in het afdelingsplan staan taken en afspraken die van mantelzorgers verwacht worden.

Bewoners in het verzorgingshuis mogen zelf het eigen appartement inrichten en bewoners in het KSW mogen de eigen kamer inrichten met eigen spullen.

In het verzorgingshuis wordt de middagmaal gezamenlijk gegeten. De broodmaaltijden worden op het eigen appartement genuttigd. De warme middagmaaltijd wordt door een externe leverancier gebracht. Hoge eisen worden gesteld aan de maaltijden en de leverancier. In het KSW bestellen medewerkers zelf de ingrediënten en maken de maaltijd helemaal zelf met behulp van bewoners. In één kleinschalige woning wonen bewoners met een Nederlands Indische achtergrond en hiervoor zijn speciale vrijwilligers die regelmatig Indische maaltijden bereiden.

De komende tijd wordt geprobeerd om mantelzorgers in te zetten bij het bereiden van maaltijden om op deze manier de betrokkenheid te vergroten en zorgmedewerkers te ontlasten.

In principe heeft Zorg & Wonen Glorieux het beleid van een negatieve maaltijdkeuze en dat betekent dat je eet wat de pot schaft; lust je het niet, dan laat je het staan. Uiteraard wordt rekening gehouden bewoners met een dieet en bewoners die vegetarisch zijn.

3.3 Basisveiligheid

Bij dit thema zijn medicatieveiligheid, antipsychoticagebruik, antibioticagebruik, decubituspreventie, inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen en ziekenhuisopnamen belangrijke onderwerpen.

Qua basisveiligheid voldoet Zorg & Wonen Glorieux aan de wettelijke eisen van de Arbowet en wettelijke bepalingen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Expliciet voor het kwaliteitskader heeft Zorg & Wonen Glorieux de volgende eisen opgenomen:

- Elke drie maanden vindt er een formele medicatiereview plaats door de apotheker en de specialist ouderenzorg bij 33 % van de bewoners. Elke bewoner komt minimaal twee keer per jaar aan de beurt.
- Zorg & Wonen Glorieux monitort alle geregistreerde medicatiefouten. Fouten worden besproken in de MIC-commissie. Verbeteracties worden gevolgd of deze worden nageleefd. Het doel is dat door de verbetering minder fouten gemaakt worden.
- Antipsychoticagebruik wordt besproken in het FTO en vanaf 2017 wordt ook het antibioticagebruik besproken en geëvalueerd.
- Huid(letsel), voedingstoestand, incontinentieletsel en andere gezondheidsrisico's worden gemonitord (tweemaal per jaar is er een evaluatie en zo nodig vaker) met behulp van risicosignaleringsformulieren in het dossier. Bij verhoogd risico worden de benodigde acties besproken met de bewoner (en/of mantelzorger) en arts.
- Voor mondzorg wordt in 2017 een risicoformulier ontwikkeld en meegenomen in totale risicosignalering.

- Gevallen met decubitus worden in het leefplan van de bewoner vermeld. Veelal hebben de bewoners ook (nog) geen decubitus maar wordt er preventief gehandeld naar aanleiding van de risicosignalering.
- Zorg & Wonen Glorieux is een fixatievrije instelling en er worden geen vrijheidsbeperkende maatregelen genomen. Zie hiervoor protocol vrijheidsbeperkende maatregelen en BOPZ-beleid, waarin de uitzonderingen worden genoemd.
- Bij bewoners waarvoor een vrijheidsbeperkende maatregel is genomen wordt de maatregel beschreven in het zorgdossier op het registratieformulier VBM. Verder wordt dit genoteerd in domein: 1 woon- en leefomstandigheden. Ook wordt er maandelijks een overzicht bijgehouden van alle vrijheidsbeperkende maatregelen die gebruikt worden. Deze lijsten worden maandelijks aangeleverd aan de directeur Zorg & Wonen Glorieux en geëvalueerd in het BOPZ-overleg (ieder kwartaal). Ieder half jaar wordt erin het MDO (in het kleinschalig wonen) of de leefplanevaluatie (in het verzorgingshuis) geëvalueerd of de vrijheidsbeperkende maatregel nog gehandhaafd moet worden.
- Zorg & Wonen Glorieux maakt een lijst om alle ongeplande ziekenhuisopnames en spoedeisende hulp bezoeken te registreren vanaf 1 januari 2017.
- Ieder half jaar wordt er in de evaluatie van het leefplan geëvalueerd met de bewoner of hij/zij de medicatie in eigen beheer kan houden (BEM-formulier).
- MIC-meldingen voor de huisarts en apotheek worden apart bijgehouden en doorgestuurd naar de betreffende partij. De MIC-verantwoordelijke wordt op de hoogte gehouden over de interne afhandeling van het incident.

3.4 Leren en werken aan kwaliteit

3.4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Zorg & Wonen Glorieux voldoet aan de eisen van Prezo en heeft hiervoor een gouden keurmerk. Iedere dag wordt gewerkt om dit gouden keurmerk te behouden.

Overzicht van verbeteringen:

Alle verbeteringen zijn in overzicht gezet zodat er inzicht is wat er al is gebeurd en wat nog gedaan moet worden. Dit overzicht wordt maandelijks besproken in de kwaliteitscommissie.

Protocollenoverzicht

Alle protocollen zijn in een overzicht gezet, zodat er overzicht is van de bestaande protocollen en inzicht is in welke protocollen geëvalueerd moeten worden zodat er actuele protocollen zijn. Dit overzicht wordt maandelijks besproken in de kwaliteitscommissie.

Zie verder voor het kwaliteitsmanagementsysteem.

3.4.2 Jaarplan kwaliteit en jaarlijks kwaliteitsverslag

Met ingang van 2017 is er een jaarplan kwaliteit gemaakt en een kwaliteitsverslag. Zowel het jaarplan als het jaarverslag wordt besproken in het bestuur van Zorg & Wonen Glorieux, de VAR en de bewonersraad.

Het kwaliteitsverslag wordt na goedkeuring van alle gremia gepubliceerd op de website van Glorieuxpark. Tevens wordt het verslag aangeleverd aan de Openbare Database van Zorginstituut Nederland, zodat het verslag landelijk vindbaar is.

3.4.3 Continue werken aan verbeteringen door zorgverleners

Zorg & Wonen Glorieux werkt actief aan kwaliteitsverbetering van (zorg)medewerkers.

Voorbehouden en risicovolle handelingen

In 2017 worden twee verpleegkundigen opgeleid als trainer de trainer voor voorbehouden en risicovolle handelingen. Verpleegkundigen gaan alle verzorgenden jaarlijks toetsen op voorbehouden en risicovolle handelingen.

Getoetst worden, is verplicht voor verzorgenden.

Workshops

Elke maand vindt er voor alle zorgmedewerkers een workshop plaats. Elke maand heeft een ander zorginhoudelijk thema. Een zorgmedewerker dient één keer per twee jaar aan elke workshop deel te nemen.

De onderwerpen zijn:

- Medicatieveiligheid (januari)
- Wondzorg en decubitus (februari)
- Incontinentie (maart)
- Vocht en voeding (april)
- Valpreventie (mei)
- Mondzorg (juni)
- Werken met en kennis van ZZP's (juli)
- Bespreken van verantwoorde zorgnormen. (augustus)
- Infectiepreventie en hygiëne maatregelen (september)
- Gedragsproblemen (oktober)
- Tiltechniek (november)
- Complementaire zorg (december)

E-learning

Verzorgenden en verpleegkundigen dienen per jaar, in een cyclus van drie jaren, een aantal modules te doen.

Indien een zorgmedewerker niet voldoet aan de norm, dan loopt de medewerker kans om uit de zorg worden gehaald tot dat wel voldaan is aan de opleidingsnorm.

e-learning module	2017	2018	2019
Decubitus en chronische wondzorg (care)	x		
Injecteren (care)	x		
Katheteriseren (care)	x		
Sondevoeding (care)	x		
Stomazorg (care)	x		
Ergonomie zorg gebonden functies	x		
Controle vitale functies		x	
Ambulante compressietherapie		x	
COPD (care)		x	
Agressie en conflicthantering		x	
Dementie		x	
BOPZ wetgeving		x	
Diabetes mellitus (care)			x
Medicatie veiligheid			x
Incontinentie (care)			x
Mondzorg (care)			x
Hygiëne en infectie preventie			x

3.4.4 Een lerend netwerk

Deelname aan netwerken

Netwerk	Functionaris	Aantal keren per jaar
Transvorm	organisatie	Op inschrijving per onderwerp en thema
HR-netwerk kleine organisaties (Kempenhof, Amaliazorg, St. Annaklooster en St Joris, Zorg & Wonen Glorieux)	P&O adviseur	4 keer
Kwaliteitsnetwerk (landelijk)	P&O adviseur	Op inschrijving en via email
Praktijkopleidersoverleg Ter Aa college Helmond (Savant, Zorgboog, ORO, Samen Verder, Elkerliek, Zorg & Wonen Glorieux)	Praktijkopleider	4 keren per jaar
JRM facilities	Directeur en P&O adviseur	2 keren per jaar
Wij Eindhoven	Directeur en ouderenadviseur	4 keren per jaar
SNHZ	Directeur	2 keren per jaar
Ergon	Directeur	6 keren per jaar

3.4.5 Collegiale uitwisseling

Binnen Zorg & Wonen Glorieux is interne uitwisseling binnen afdelingen mogelijk en dat kan op verschillende manieren.

- Op verzoek van een medewerker.
- Op verzoek van de organisatie als er extra handen nodig zijn.
- Binnen de kleinschalige woningen wordt ongeveer 20% van de arbeidsduur gebruikt om elkaar te vervangen bij ziekte en verlof.
- Verzorgenden en verpleegkundigen van het verzorgingshuis bieden verpleegtechnische zorg in het herstelhotel.
- Een aantal medewerkers Wonen & Welzijn vervangen als gastvrouw in het herstelhotel.
- Tijdens de interne basistraining voor leerlingen, lopen leerlingen ook stage op andere afdeling zoals receptie, huishouding en woondiensten om ook de andere facetten van de organisatie te leren kennen.

4 Leiderschap, governance en management

4.1 Visie op zorg

De visie op zorg staat beschreven in de zorgvisie. De zorgvisie is gebaseerd op het Glorieuze leven van Glorieuxpark.

Zorg & Wonen Glorieux creëert een omgeving om langer leven in goede gezondheid te bevorderen en bewust om te gaan met Moeder aarde en haar schepselen.

Dit doet zij door het creëren van een sociaal netwerk om elkaar te helpen aangenaam te wonen, te werken en te leven. Zorg & Wonen Glorieux wil het voor bewoners en medewerkers mogelijk maken zich naar lichaam, ziel en geest te ontplooiën en samen een op geestelijke idealen bouwende gemeenschap te vormen. Zorg & Wonen Glorieux betreft bewoners actief bij het leven en de wereld en ze biedt zinvolle en nuttige activiteiten, die helpen bij het behouden van een goede (geestelijke) gezondheid. Zorg & Wonen Glorieux bevordert beweging van bewoners zowel buiten- als binnenshuis.

4.2 De strategische koers van de organisatie

Leefomgeving bieden van kleinschaligheid waarin de mens, als individu, zichzelf mag en kan zijn. Hierbij creëren we een leefgemeenschap waarin verschillende soorten van wonen kunnen aansluiten bij de persoon en wat op dat moment bij zijn of haar leven hoort of past. We doen dit door verschillen vormen van huisvesting te bieden, kwalitatief goede zorg te verlenen die gespecialiseerd is op de doelgroepen en structuur te bieden in het dagelijks leven.

4.3 Leiderschap en goed bestuur

De Raad van Bestuur stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle zorgverleners en bewoners (inclusief mantelzorgers). De Raad van Bestuur met leden van het middenkader maken de verbinding met en tussen binnen- en buitenwereld

Raad van Bestuur voldoet aan de eisen van good governance en de Prezo eisen en kent haar verantwoordelijkheden.

Door middel van evaluaties en audits borgt de Raad van Bestuur de veiligheid en kwaliteit van de zorg, alsmede de aspecten die de kwaliteit van leven van bewoners ondersteunen. Het personeelsbestand is qua opbouw en omvang een goede afspiegeling behorend bij de visie en taken van de organisatie en bewoners.

4.4 Rol en positie van bewonersraad en VAR

Zorg & Wonen Glorieux heeft een bewonersraad die grotendeels bestaat uit bewoners. Raad van Bestuur faciliteert de bewonersraad door het bieden van een vergaderlocatie, secretariële ondersteuning en de Raad van Bestuur is maandelijks bij de bewonersraadvergadering aanwezig (op verzoek van de bewonersraad). De relatie is goed en daar waar mogelijk wordt er samengewerkt.

Sinds december 2016 heeft Zorg & Wonen Glorieux een VAR (verzorgenden adviesraad). De VAR en directeur komen vier keer per jaar bijeen en verder zo vaak als nodig is. Het is een startende VAR en alle spelregels dienen de komende tijd opgesteld te worden. De VAR bestaat uit drie leden. Gekozen is om niet alleen zorgmedewerkers deel te laten nemen, maar ook andere medewerkers; omdat het geheel meer is dan de som der delen en we allemaal met elkaar te maken hebben. Een VAR-medewerker krijgt twee uren per week de gelegenheid om aan VAR-taken te werken.

Zorg & Wonen Glorieux heeft geen Ondernemingsraad omdat er geen medewerkers zitting willen nemen in een OR. Medewerkers Zorg & Wonen Glorieux ervaren voldoende inspraakmogelijkheden tijdens het werk dat aan een formeel orgaan geen behoefte is. Alle medezeggenschapmogelijkheden zijn genoemd in het document medezeggenschap voor medewerkers.

4.5 Medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Zorg & Wonen Glorieux werkt hoofdzakelijk met gediplomeerd verzorgenden IG en helpenden. Enkele medewerkers hebben het diploma verpleegkundige niveau 4 gehaald en een paar gediplomeerd verpleegkundigen hebben zich bij ons gemeld en zijn aangenomen. Daarnaast is gekozen om middenkaderleden met een diploma verpleegkundige regelmatig mee te laten werken in de zorg. Naast de functie van teamleider, projectverpleegkundige, praktijkopleider werken zij deels mee in de zorg en wordt er ook een beroep op hen gedaan als het gaat om voorbehouden handelingen en risicovolle handelingen.

Middenkaderleden die meewerken in de zorg heeft een goede meerwaarde omdat ze binding houden met het beroep maar ook goed weten wat er speelt en ook weten of beleid uitgevoerd wordt én kan worden.

Indien een verpleegkundige nodig is op momenten er binnen Zorg & Wonen Glorieux geen beschikbaar is, wordt Archipel Thuis ingezet. Met Archipel Thuis zijn hierover afspraken gemaakt.

Daarnaast heeft Zorg & Wonen Glorieux een overeenkomst met Archipel voor het leveren van specialist ouderenzorg, psycholoog, ergotherapeut, logopedist en diëtist.

Deze samenwerking wordt één keer per jaar geëvalueerd
Fitness en fysiotherapie wordt verzorgd door Fysiotherapie van Eijk Deze samenwerking wordt ook één keer per jaar geëvalueerd.

Een lid van de Raad van Bestuur is verzorgende IG en nog steeds nauw betrokken bij de zorg.

5 Personeelssamenstelling

Zorg & Wonen Glorieux werkt alleen met bevoegd en bekwaam personeel. Ook is Zorg & Wonen Glorieux leerafdeling voor verzorgenden IG en verpleegkundigen.

Om te zorgen dat er bevoegde en bekwame medewerkers zijn, is er een uitgebreid scholingsplan. Zie hiervoor het scholingsplan.

Daarnaast zijn alle verzorgenden IG en hoger met een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd allemaal BHV opgeleid om op deze wijze te borgen dat er altijd een BHV-er aanwezig is.

Bij het bepalen van de personeelssamenstelling wordt gekeken naar de zorgzwaarte van de groep bewoners.

Aandacht, aanwezigheid en toezicht in de kleinschalige woning

Elke kleinschalige woning heeft zes bewoners. Zestien uren per dag staat er een gediplomeerd woonbegeleider (verzorgende IG) en op de drukke zorgmomenten ook een medewerker Wonen & Welzijn (gediplomeerd helpende); zeven dagen per week.

Er is permanent iemand van het personeel aanwezig in het woonhuis.

In de nacht is er voor drie kleinschalige woningen (18 bewoners) één gediplomeerd woonbegeleider aanwezig. Eventueel kan deze nachtdienst de hulp inroepen van een collega van het verzorgingshuis.

Bij calamiteiten kan ook een gediplomeerde verzorgende in de bereikbaarheidsdienst opgeroepen worden.

Reflectie, leren en ontwikkelen

Alle scholingen zijn vastgelegd in het scholingsplan. Elke zorgmedewerker heeft een aftekenlijst opleiding en bekwaamheidsverklaringen.

Jaarlijks krijgt elke medewerker een jaargesprek. Opleidingen en loopbaanontwikkeling zijn vaste onderdelen van dit gesprek.

De EVV-er (persoonlijk woonbegeleider) is deelnemer aan het multidisciplinaire overleg en zij bereidt dit overleg ook voor.

Elke twee weken is er ook een ZAP-overleg (zorg, arts, psycholoog) voor de kleinschalige woningen en daarin worden alle bewoners kort besproken waarover overleg op dat moment nodig en nuttig is. Het ZAP-overleg wordt door een (persoonlijk) woonbegeleider voorbereid. Dit staat los van leefplangesprekken en het multidisciplinaire overleg.

6 Gebruik van hulpbronnen

Vastgoed:

- renovatie van het verzorgingshuis (appartementen, gangen, algemene ruimten en installaties);
- realiseren van 2200 zonnepanelen op gebouwen en terrein Glorieux (600.000 KWh).

Onderhoud:

- uitvoering regulier jaarlijks onderhoud van middelen en materialen (installaties gebouwen; o.a. liften, brandmeldinstallatie, Zorgoproep);
- uitvoeren van activiteiten uit het meerjarenonderhoudsplan (schilderwerkzaamheden en groot onderhoud installaties).

Buitenruimtes:

- uitvoering geven aan het nieuwe verlichtingsplan (aanpassing verlichting op het terrein en rondom de zorgwoningen, zodat veiligheid en zichtbaarheid wordt verhoogd);
- regulier tuinonderhoud;
- herstelwerkzaamheden bestrating (t.b.v. veiligheid bewoners).

Woonoppervlakte:

- aanpassing appartementen verzorgingshuis (beter toegankelijke badkamer en meer ruimte in appartement voor til- en hulpmiddelen).

Bewegingsruimte per bewoner:

- zie onderwerp renovatie (aanpassen woongedeelte/slaapgedeelte kamer).
- binnentuin van de kleinschalige woningen wordt verder ingericht met bankjes/rolstoel tafels voor tuinactiviteiten.

Privacy

In 2017 wordt Zorgmail geïnstalleerd om veilig emailverkeer mogelijk te maken.

Faciliteiten voor terminale zorg

In 2017 wordt een ontwikkelplan gemaakt met betrekking tot terminale zorg.

Technologische hulpbronnen door SWG

ICT:

- nieuwe update server/software;
- nieuw telefonie- en communicatiesysteem.

Domotica:

Vervanging van huidige zorgoproepsysteem door nieuw systeem.

Facilitaire zaken

Beveiliging :

In het kader van BHV extra table-top-oefeningen en e-learningmodules.
E-health wordt nader uitgewerkt in 2018.

7 Materialen en hulpmiddelen

Er is een linnenkamer in het verzorgingshuis van Stichting Zorg & Wonen Glorieux waarin materialen en hulpmiddelen opgeslagen worden. Alle medewerkers zijn op de hoogte van deze linnenkamer en kunnen de benodigde materialen meenemen of gebruiken.

Er wordt onderscheid gemaakt in uitleenmaterialen en wegwerpmaterialen.

Onder de uitleenmaterialen bevinden zich o.a. (loop)hulpmiddelen, kussens, medicijncassettes, antidecubitus materialen, hulpmiddelen voor steunkousen.

Onder de wegwerpmaterialen bevinden zich o.a. incontinentiematerialen, beschermingsmiddelen en medische materialen.

Er is een beheerder aangesteld voor het bevoorraden en onderhouden van de linnenkamer.

De voorraad en het beheer van de linnenkamer is op kosten van Stichting zorg & wonen Glorieux. Wanneer bewoners persoonsgebonden hulpmiddelen of medische materialen (zoals wondverbandmiddelen) nodig hebben komt dit op kosten van de bewoner of de zorgverzekering (met uitzondering van kleinschalig wonen).

Herstelhotel Stefaan heeft een eigen voorraadjie van medische hulpmiddelen en materialen.

Hier worden alleen de meest gebruikte middelen bewaard, o.a. toiletverhogers, beugels, papegaaien, toiletstoel. Gasten van het herstelhotel dienen verder zelf zorg te dragen voor de (hulp)middelen die zij nodig hebben vanwege een tijdelijk verblijf.

De tilliften en toebehoren die in gebruik zijn worden jaarlijks gekeurd door de leverancier van de liften. Daarnaast zijn er overige hulpmiddelen die regelmatig gekeurd worden, bijvoorbeeld het hoog/laagbad, de badlift, de douchebrancard, de weegstoel etc. Alle keuringen worden gemonitord door Woondiensten Glorieux.

In de kleinschalige woningen worden schoonmaaklijsten gehanteerd waardoor persoonsgebonden hulpmiddelen zoals rolstoelen, rollators en postoeien regelmatig gereinigd worden. Ook de reiniging van algemene hulpmiddelen zoals tilliften en douchestoelen worden hierin meegenomen.

In het verzorgingshuis worden schoonmaaklijsten gehanteerd voor de algemene hulpmiddelen zoals het bad, bloeddrukmeters, weegstoelen etc. De bewoner draagt zelf zorg voor de reiniging van zijn/haar persoonsgebonden hulpmiddelen.

Wanneer er aanvullende onderhoudswerkzaamheden benodigd (en haalbaar binnen indicatie) zijn zoals bijvoorbeeld een antidecubitusmatras oppompen wordt dit vastgelegd in het leefplan. De EVV-er zorgt er dan ook voor dat dit verwerkt wordt op de looproute van de medewerker zodat deze afspraak structureel uitgevoerd wordt.

Alle hulpmiddelen die een bewoner (die in zorg is) in gebruik heeft, worden genoteerd op de hulpmiddelenlijst. De leverancier en verstrekingsdatum wordt erbij vermeld zodat snel inzichtelijk wordt welke hulpmiddelen in eigendom of geleend zijn. In domein 1: woon- en leefomstandigheden van het leefplan worden daarnaast bijzonderheden, afspraken en het gebruik van hulpmiddelen benoemd. Beide onderdelen van het leefplan worden ieder half jaar besproken in de evaluatie van het leefplan.

7.1 Belevingstuin

De belevingstuin wordt een tuin voor en door bewoners van kleinschalig wonen. De aanleg is gebruiksvriendelijk en moet uitnodigen tot verschillende activiteiten. Denk hierbij aan bewegen in de tuin, wandelen, interactieve spellen, tuinieren etc. Hierbij is het van belang dat er interactie is tussen bewoner, mantelzorger en medewerker. Met name de medewerker Wonen & Welzijn hebben hier een voortrekkersrol in. Vanwege de aanwezigheid van verschillende bankjes is het mogelijk om voor de bewoner een looproute te creëren en voldoende rustmomenten te nemen. Daarnaast blijft genieten van de verschillende kleuren van bloemen en planten een must. De teams worden in de gelegenheid gesteld om mee te denken over de inrichting van de terrassen. Hierin zal ook de mantelzorger betrokken worden.

7.2 Winkel

Zorg & Wonen Glorieux heeft een winkelvoorziening voor broodbenodigdheden voor de bewoners van het verzorgingshuis. De bewoners zijn hierover tevreden maar in de loop van dit jaar wordt bij de renovatie van de Rafter en de dienkeuken ook een ruimte bedeed voor een winkel, waardoor het mogelijk nog beter en aantrekkelijker kan.

7.3 Rafter

De Rafter wordt gebruikt voor het nuttigen van het warme middagmaal met alle bewoners van het verzorgingshuis en de broeders van O.L.V. Lourdes.

Daarnaast wordt de Rafter gebruikt voor grote activiteiten, de koffiemomenten in de ochtend en de middag en voor gezamenlijke bijeenkomsten (recepties en feesten).

De Rafter is de hele dag open en bewoners kunnen er zitten om een kopje koffie te drinken als zij dat willen.

7.4 Keuken

Bewoners van het verzorgingshuis eten de broodmaaltijden in het eigen appartement. Het middagmaal wordt geleverd door een leverancier.

De warme maaltijd wordt opgewarmd en door medewerkers restaurant en aan tafel geserveerd.

De keuken wordt gebruikt om maaltijden op te warmen en om af te wassen.

In 2017 wordt een nieuwe cateraar gezocht en geselecteerd omdat de huidige cateraar stopt en sluit.

7.5 Receptie

De receptie in het verzorgingshuis ontwikkelt zich steeds meer als een servicecentrum waaronder de receptiefunctie waar ook een groot aantal (zorg)administratieve taken zijn daar ondergebracht.

De receptie is een centraal punt in de organisatie. De belangrijkste taken zijn:

- informatief contactpunt voor alle bewoners en medewerkers;
- ontvangst van familie en bezoek;
- filteren van vragen en de juiste doorverwijzing organiseren;

- administratieve functie tussen WLZ zorg en particuliere zorg;
- bieden van een kopieer en scanmogelijkheden;
- sorteren van de post;
- verkoop van snoepgoed en andere kleine artikelen;
- verkoop van kaarten voor goede doelen;
- bieden van een veilige leefomgeving, omdat zij ook de bewoners 'in de gaten' houden als zij naar buiten gaan door middel van monitors;
- bieden van servicediensten; maken van afspraken met de kapper, pedicure en dergelijke.

8 Financiën en administratieve organisatie

In 2017 en 2018 wordt de financiële en administratieve organisatie in de vorm van procesbeschrijvingen in beeld gebracht.

9 Professionele en samenwerkingsrelaties

Bij vier ziekenhuizen uit de regio heeft Zorg & Wonen Glorieux contacten. Deze contacten bestaan uit informatieverstrekking, uitleg levering van diensten door Zorg & Wonen Glorieux en mogelijkheden. In verband met de kleine omvang van de organisatie zijn er geen collectieve, vast overlegmomenten. Met andere samenwerkingspartners, zoals Archipel, wordt op inhoud door hen wel met de ziekenhuizen gesproken over mogelijkheden die Zorg & Wonen Glorieux te bieden heeft.

Met twee apothekers is er een samenwerkingsrelatie. Voor het verzorgingshuis is dat de Benu apotheek uit Stratum. Jaarlijks is er een evaluatie over de samenwerking en om de zes weken een overleg om de kwaliteit te verbeteren en knelpunten te bespreken. Hieraan ligt een contract ten grondslag. Daarnaast gaat de apotheker van het Catharina ziekenhuis de levering en controle verzorgen voor de kleinschalige woningen. Ook dit is contractueel vastgelegd en er zijn afspraken gemaakt over de dienstverlening en verantwoordelijkheden.

10 Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren

Zorg & Wonen Glorieux werkt met een overzicht verbeteringen. Alle verbeteringen worden hierin opgesomd en hierbij wordt de PDCA-cyclus gevolgd. Per verbetering wordt aangegeven op welke wijze de verbetering zichtbaar is.

Bij wijzigingen van protocollen, richtlijnen en beleid is de Raad van Bestuur betrokken evenals de bewonersraad en de VAR. Bij wijzigingen van beleid is ook de Raad van Toezicht betrokken.

Grosso modo kan gesteld worden dat de plannen van 2017 doorlopen in het jaar 2018. Dit heeft betrekking op de voortgang van de implementatie van de BOM-methode, uitbereiding van de herstellzorg en expertise voor herstellzorg voor dementiezorg. Komend jaar wordt er gestart met een nieuw e-learning programma waarin de deskundigheid van medewerkers nog beter kan worden getoetst.

Overzicht verbeteringen SZWG					
Prestatie (uit de prestatieset)	Verbetering	Plan: Doel van de verbetering	Do: is het verbetertraject. Het verbeterplan is (bijlagen)	Check: voldoet het resultaat aan de doelstelling ja / nee	Act: bijgestelde verbeteracties als het resultaat onvoldoende is
cliëntveiligheid	medicatieveiligheid	Geen medicatiefouten met respect voor de eigen regie van de bewoner	protocol 11.a.1 medicatietoediening en -beheer protocol 11.c.1. BEM protocol en workshop medicatieveiligheid 2016 - werkwijze controle van bloedverdunners - vast agendapunt in de teamoverleggen	1-12-2017	Voldoet wel aan het plan. Er is een analyse gedaan en er is een scheiding gemaakt tussen medewerker, bewoner en apotheek. Dit jaar wordt dit gemonitord om beter te weten wat er aangepast moet worden.
cliëntveiligheid	complementaire zorg	Richtlijnen formuleren welke kosten zijn voor SZWG en welke voor de bewoner. Bewoners en mantelzorgers dienen hierover goed en duidelijk geïnformeerd te worden.		1-12-2017	

Overzicht verbeteringen SZWG

participatie	omgaan met mantelzorgers	Goede samenwerking met mantelzorgers en zorgmedewerkers	workshop eigen regie met mantelzorgers maart 2016 voorlichting aan bewoners en mantelzorgers over de rollen van mantelzorgers september 2016 Huisregels per KSW?		
Mentaal welbevinden	Checklist voor de periodieke bewonerbespreking. Hierin worden bevindingen uit het dossier en gezondheidsrisico's van een bewoner besproken	Gericht en volledig bespreken van de gezondheidsrisico's van de bewoner met de zorgmedewerker. De checklist wordt gebruikt bij een grote artsensite.	Verbeterplan: Bewoner en EVV-er bespreken de risico's in de zorg en overleggen over de best passende maatregelen	1-11-2017 wordt opgepakt na alle MDO's	
informatie en communicatie	Communicatie bewoner/mantelzorgers met EVV-er/Pwb-er/teamleider	met behulp van 'Caren zorgt' houden bewoner/mantelzorger en de EVV-er (PWB-er en teamleider) elkaar op de hoogte van de dagelijkse gang van zaken en stand van zaken	Er is een werkwijze gemaakt. Zie alle mappen A t/m Z. Deze werkwijze dient bij de geïnteresseerde doelgroep onder de aandacht gebracht te worden. EVV-ers en PWB-ers worden geïnstrueerd in de overleggen. Er komt een bewonersbijeenkomst om Caren zorgt te introduceren	1-9-2017	

Overzicht verbeteringen SZWG

Kwaliteitssysteem	inzichtelijk maken van alle verbeteringen SZWG	Overzicht maken waarin alle verbeteringen inclusief verwijzingen naar verbeterplannen e.d.	Er is een overzicht verbeteringen van 2016 en 2017	Ja, Het format is vastgesteld in het MKO van februari 2017.	
Mentaal welbevinden	Checklist voor de periodieke bewonerbespreking. Hierin worden bevindingen uit het dossier en gezondheidsrisico's van een bewoner besproken	Gericht en volledig bespreken van de gezondheidsrisico's van de zorgmedewerker met de bewoner	Verbeterplan: Bewoner en EVV-er bespreken de risico's in de zorg en overleggen over de best passende maatregelen	01-02-2017 gereed	
clientveiligheid	Top 100 meest voorkomende medicijnen opstellen in overleg met de apotheker	Zorgmedewerkers kennen de meest voorkomende medicijnen met het doel waarvoor ze gebruikt worden en de meest voorkomende bijwerkingen. Deze Top 100 is een hulpmiddel.	Verbeterplan: Bewoner en EVV-er bespreken de risico's in de zorg en overleggen over de best passende maatregelen	1-5-2017 gereed. De Top 100 is te vinden in de werkwijze map	
mentaal welbevinden	Gebruik HOAC formulier	Klinisch redeneren om inzicht te krijgen in een bepaalde (zorg) situatie	verbeterplan: Bewoner en EVV-er bespreken de risico's in de zorg en overleggen over de best passende maatregelen	continue en periodiek in de teamoverleggen van KVH en KSW	

Overzicht verbeteringen SZWG

Informatie en communicatie	Gebruik van een checklist bij de intake	Houden aan afspraken die tijdens de intake met een (aspirant) bewoner zijn gemaakt aan de hand van een checklist	verbeterplan: informatie en communicatie	1-1-2017gereed	
clientveiligheid	MIC Protocol	Kennen van het MIC protocol door alle zorgmedewerkers	verbeterplan: omgaan met klachten en incidenten door alle zorgmedewerkers	1-3-2017 gereed	
cliëntveiligheid	Omgaan met klachten en incidenten door zorgmedewerker	Vermijden van incidenten door zorgmedewerkers en medewerkers durven collega's aan te spreken op fouten	verbeterplan workshop communicatievaardigheden met name feedback geven in november 2016	gereed; ook is hiervoor aandacht in de BOM cursus	
clientveiligheid	werken volgens protocol en afspraken in het leefplan	Teamleider KSW, EVV-ers en PWB-ers toetsen of zorgmedewerkers werken volgens richtlijnen en protocollen	verbeterplan: toepassing richtlijnen en protocollen	1-7-2017	
kwaliteitssysteem	Evaluatie van protocollen	De VAR geeft feedback op protocollen als ze geëvalueerd moeten worden, zodat de feedback meegenomen kan worden.	verbeterplanprotocollen en richtlijnen	1-7-2017	Ter monitoring is het protocollenoverzicht aangevuld met een kolom 'VAR'

Overzicht verbeteringen SZWG

professionele medewerkers	bekwaamheidsverklaring	Inzichtelijk hebben van de bekwaamheid van zorgmedewerkers	Individueel opleidingsplan en bekwaamheidsverklaring zijn aanwezig en worden door de individuele medewerker bijgehouden	gereed 01-03-2017	
kwaliteit medewerkers	Inzichtelijk maken van alle verbeteringen SZWG	alle zorgmedewerkers zijn actueel en adequaat geschoold	scholingsplan 2017	31-12-2017 zie individueel opleidingsplan van elke zorgmedewerker	
professionele medewerkers	bekwame toetsers om de bekwaamheid te toetsen	BIG geregistreerde verpleegkundige worden toetsers en toetsen de voorbehouden of risicovolle handeling.	In 2017 gaan 2 verpleegkundigen de train de trainer opleiding volgen En ... Implementatie????	evaluatie november 2017	
professionele medewerkers	Minder tijd besteden aan administreren en bestellen bij Food Focus	Vereenvoudige manier van het bestellen bij Food Focus. Helpen bij het maken van keuzes van menu's en producten.	ontwikkelplan: eenvoudig bestellen bij Food Focus Er is een werkwijze Food Focus in de A t/m Z mappen	1-5-2017	Alleen de recepten dienen nog ingevoerd te worden

Overzicht verbeteringen SZWG

woon- leefsituatie	verhuizing van bewoners locatie Zonnehoeve naar locatie Vincentius	Creëren van een betere woon- leefsituatie voor 6 bewoners van huidig Zonnehoeve; meer ruimte in een woning voor 7 bewoners en de leerlingafdeling	Ontwikkelpun: Bieden van psychogeriatrische zorg aan 7 bewoners met een ZZP 4	01-03-2017 gereed	
strategie en beleid	uitbreiding van doelgroepen	locatie Zonnehoeve is een afdeling voor 6 bewoners met een ZZP 4 PG.	Ontwikkelpun: Bieden van psychogeriatrische zorg aan 7 bewoners met een ZZP 4	01-03-2017 gereed	
Woon- leefsituatie	BOM project	Zorgmedewerkers, bewoners en mantelzorgers aan het werken met een bepaalde methodiek, met een uniforme werkwijze, waardoor een optimale omgeving gecreëerd kan worden waarbij de bewoners prettig kunnen leven en hun persoonlijkheid het beste tot hun recht komt. Start project vanaf januari 2017	Document BOM project	31-12-2017	
zorgdossier	zorgdossiers dienen actueel te blijven	3 x per jaar worden zorgdossiers gecontroleerd. In 2017 in april, juni en oktober	zie afsprakenlijst MKO en notulen van februari VAR	1-11-2017	

Overzicht verbeteringen SZWG

strategie en beleid	Bieden van herstellzorg voor gasten met een dementie.	herstelhotel Stefaan is geschikt voor gasten met dementie die komen herstellen en hiervoor hebben we erkenning van SNHZ	zie auditverslag	1-7-2017	
zorgdossier	reanimatieformulier	Duidelijk is dat het reanimatieformulier wordt ondertekend voor de reanimatieafpraak én voor de persoonlijke gegevens			
zorgdossier	reanimatieformulier	Huisarts zorgt dat het duidelijk is wat de reanimatie afspraken zijn/blijven ook als de persoonsgegevens wijzigen			
zorgdossier	rapporteren	Eenduidigheid in rapporteren op doelen of algemeen.			
zorgdossier	rapporteren	duidelijk is wie eigendom is van het gegeven paraaf			
zorgdossier	rapporteren	er wordt structureel gerapporteerd			
zorgdossier	evaluatie van zorg- en dienstverlening	tijdens evaluatiemomenten wordt terug gekeken op de gehele afgelopen periode (niet niet alleen de huidige stand van zaken)			

Overzicht verbeteringen SZWG

zorgdossier	wijzigingen in het dossier	Duidelijk zichtbaar is dat de bewoner instemt met de wijziging in het leefplan			
cliëntveiligheid	schoonmaakmiddelen	Schoonmaakmiddelen bevinden zich in een afgesloten (keuken)kast.			
cliëntveiligheid	verbandmiddelen	steriele en niet-steriele artikelen zijn gescheiden opgeborgen			
cliëntveiligheid	tilmatten	alle tilmatten zijn gemerkt en gekeurd			
cliëntveiligheid	po's	alle po's zijn volgens de laatste richtlijnen gereinigd			
professionele organisatie	werkdruk medewerkers	arbo commissie en MKO SZWG hanteren dezelfde aanpak tegen werkdruk en houden elkaar hiervan op de hoogte. Duidelijk is wie wat doet			
professionele medewerkers	huishoudelijke taken	Leerlingen en nieuwe medewerkers in KSW opleiden in het huishoudelijk werk	wordt nog iets gemaakt		

Overzicht verbeteringen SZWG					
veiligheid	Verbeteren van de hygiëne en infectiepreventie	Voorkomen of beperken van infecties en bacteriën in de organisatie	Poetsschema's zijn gemaakt met aftekenlijsten. Er zijn HACCP mappen gemaakt voor KSW en StefaanHygiëne richtlijnen zijn aangepast. MIP procedure zijn aangepast.	evaluatie in 2017	
lichamelijk welbevinden en gezondheid	Verminderen van wondzorg als gevolg van decubitus	Verbeteren van de huidconditie door het dagelijks eten van eiwitrijk brood door bewoners KSW. En zondig het eten van meer eiwitrijke producten (Carezzo)	Na een proefsessie is besloten dat alle KSW dagelijks Carezzo brood eten. En als het nodig is voor een bewoner het assortiment uit te breiden met meerdere eiwitrijke producten	1-3-2017	
zorgdossier	Mijn positieve gezondheid	verbeteren van gesprekken door EVV-ers (Pwb-ers) met bewoners of mantelzorgers om de inhoud van de 4 domeinen meer inhoud te geven en gericht te werken aan behoud of verbeteren van de omstandigheden aan de hand van de test en het maken van concreten afspraken	afsprakenlijst MKO	1-5-2018	In 2017 is hier geen tijd voor in verband met BOM

Overzicht verbeteringen SZWG

kwaliteitssysteem	De maand van	Ondernemen van diverse activiteiten die te maken hebben met hetzelfde onderwerp als de maandelijkse workshop. Bedenken en beschrijven van mogelijkheden.	maken van plannen vanaf september 2017	start 2018	
professionele medewerkers	e-learning voor medewerkers Wonen & Welzijn	Pilot met helpenden in vaste dienst die medicijnen mogen delen gaan 2 e-learning modules maken (over medicatie).	afsprakenlijst MKO	1-11-2017	
professionele medewerkers	medewerkers Wonen & Welzijn KVH en gastvrouwen Stefaan kunnen medicijnen delen en dat verlicht de werkdruk van de verzorgenden IG.	Medewerkers Wonen & Welzijn KVH en gastvrouwen Stefaan gaan de interne medicatieopdracht doen om medicijnen te mogen delen. (alleen medewerkers voor wie dit haalbaar komen hiervoor in aanmerking)	afsprakenlijst MKO en notulen van februari VAR	evaluatie november 2017	
kwaliteitskader	persoonsgerichte zorg en ondersteuning	Thema's persoonsgerichte zorg zijn richtinggevend; zichtbaar in kwaliteitsplan en - verslag.	zie kwaliteitsplan en -verslag 2017	1-12-2017	
kwaliteitskader	persoonsgerichte zorg en ondersteuning	Iedere bewoner beschikt binnen 24 uur over een voorlopig zorgdossier; na zes weken voltooid	zie kwaliteitsplan	2-5-2017 gereed	

Overzicht verbeteringen SZWG

kwaliteitskader	persoonsgerichte zorg en ondersteuning	verantwoordelijkheid opstellen zorgdossier bij minimaal niveau 3 (IG). Bij voorkeur EVV		02-05-2017 gereed	
kwaliteitskader	Wonen & Welzijn	Thema's zijn leidend: zichtbaar in kwaliteitsplan en -verslag	zie kwaliteitsplan en -verslag 2017	1-12-2017	
kwaliteitskader	veiligheid	Indicatoren op de 4 thema's in kwaliteitsverslag; medicatieveiligheid, decubitus, VBM, ziekenhuisopnamen	Idee: standaard opnemen op de agenda MIC. Rapportage in verslag MIC.		1-dec
kwaliteitskader	veiligheid	beschikken over een incidentencommissie	Zie MIC commissie	1-7-2017	
kwaliteitskader	veiligheid	Aanleveren indicatoren basisveiligheid over 2016 (a la lijst 2015)	Idee: rapportage door MIC	30-6-2017	
kwaliteitskader	Leren en verbeteren	Opstellen van een kwaliteitsplan	zie kwaliteitsplan	1-12-2017	
kwaliteitskader	Leren en verbeteren	Deel uitmaken van een lerend netwerk		1-12-2017	
kwaliteitskader	Leren en verbeteren	Beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem	zie protocol kwaliteitsmanagementsysteem	31-12-2017	
kwaliteitskader	leiderschap, governance en management	Benoemen professional in RvB of structureel overleg RvB professionals		gereed	

Overzicht verbeteringen SZWG					
kwaliteitskader	leiderschap, governance en management	RvB loopt mee op de werkvloer		gereed	
kwaliteitskader	leiderschap, governance en management	Werken volgens Zorgbrede Governance code		gereed	
kwaliteitskader	leiderschap, governance en management	RvB is eindverantwoordelijk voor toepassing kwaliteitskader		ja	
kwaliteitskader	leiderschap, governance en management	RvB is eindverantwoordelijk voor toepassing kwaliteitskader en RvT ziet hier op toe		ja	
kwaliteitskader	leiderschap, governance en management	RvB stimuleert oprichting VAR/PAR	zie Glorieuxkrant december 2016, huisregels VAR	gereed	
kwaliteitskader	personeelssamenstelling	gebruik maken van tijdelijke norm zie kwaliteitskader 6.3		ja	
kwaliteitskader	personeelssamenstelling	Publiceren gegevens 2017		1-7-2017	
kwaliteitskader	personeelssamenstelling	Ruimte om mee te lopen bij collega organisatie		vanaf 31-12-2017	
kwaliteitskader	personeelssamenstelling	ruimte om te leren, vastleggen in kwaliteitsplan		1-12-2017	
kwaliteitskader	gebruik van hulpbronnen	Hulpbronnen + hoe dienend aan primair proces	kwaliteitsplan	1-12-2017	
kwaliteitskader	gebruik van informatie	minimaal 1 keer per jaar cliëntervaringen verzamelen		1-7-2017	

Overzicht verbeteringen SZWG

kwaliteitskader	ongeplande ziekenhuisopnames en SEH bezoeken	Voldoen aan de eisen in het kwaliteitskaderplan	Maken en bijhouden van een lijst om alle ongeplande ziekenhuisopnames en SEH bezoeken te registreren	1-1-2017	
kwaliteitskader	Antibioticagebruik	Bespreken en evalueren van het antibioticagebruik in FTO	jaarverslag FTO ?	1-1-2017	
kwaliteitskader	Faciliteiten terminale zorg	Ontwikkelen van een beleidsplan inclusief implementatie voor terminale zorg	Beleidsplan Terminale zorg	1-12-2017	
kwaliteitskader	E-health			in 2018	
kwaliteitskader	risico signalering mondzorg	Monitoren van de mondzorg van bewoners	Ontwikkelen van een formulier risicosignalering mondzorg en mondzorg meenemen in de totale risicosignalering	1-7-2017	
kwaliteitskader	gebruik van informatie	minimaal 1 keer per jaar informatie aanleveren over Net Promotor Score (NPS) aan ODB (?)		1-7-2017	
veiligheid	Risico Inventarisatie & evaluatie (RIE)	Voldoen aan artikel 5 in de Arbo wet	Zie RIE rapport	Zie RIE rapport	in het RIE rapport zijn alle acties zichtbaar

Overzicht verbeteringen SZWG

	Mondzorg	Evalueren welke bewoner wel of geen gebruik maakt van de mondzorg georganiseerd door SZWG en de bevindingen worden vastgelegd.	Er wordt een werkwijze gemaakt op welke manier er geïnventariseerd wordt en op welke wijze dit wordt vastgelegd.	1-7-2017	
participatie	eerste meting van de mantelzorgenquete	Zorg & Wonen Glorieux (SZWG) en mantelzorgers hebben afspraken gemaakt wie, wat en wanneer doet binnen de gestelde kaders. Dat alle partijen (SZWG, mantelzorgers en bewoners) 'eigen regie' begrijpen en hiernaar handelen	Zie ontwikkelplan Versterken van eigen regie	voor 1 juni 2017	
medicatieveiligheid	elektronisch voorschrijven door SOG met hulp van Medimo	SOG schrijft elektronisch voor en KSW hanteert het elektronisch voorschrijfsysteem. Daardoor worden er minder fouten gemaakt en is er meer controle op het aftekenen van medicatie. Uiteindelijk minder MIC meldingen	???	1-7-2018	

Overzicht verbeteringen SZWG					
veiligheid	Zorgmail	Veilig emailberichten verzenden met zorgmail om te waarborgen dat gegevens vertrouwelijk worden verzonden en alleen terecht komt bij de bedoelde ontvanger	???		
	renovatie verzorgingshuis	Renoveren van ... Appartementen		1-11-2017	
kwaliteitskader	Registratie ziekenhuisopnames en SpoedEisende Hulp bezoeken	Opstellen van een lijst om alle ongeplande ziekenhuisopnames en SpoedEisende Hulp bezoeken te registreren vanaf 1 januari 2017.	De lijst	1-1-2017	
veiligheid	medewerkers kantoor "de Verdieping"	Bieden van een goede werkplek die voldoet aan de Arbo eisen		23-11-2017 gereed	
veiligheid	fysieke belasting van zorgmedewerkers	Weten hoe de fysieke belasting wordt ervaren. En zo nodig acties ondernemen om overbelasting weg te nemen/ te verminderen	4 Teams vullen een vragelijst in om (over) belasting inzichtelijk te maken. Op 23 november wordt deze lijst besproken in de Arbo commissie en worden verbeteringen geformuleerd		

Overzicht verbeteringen SZWG

Professionele medewerker	Aanpak Jaargesprekken	Een aanpak dat er toe leidt dat medewerker zelf meer in actie komt om over het huidige en toekomstig functioneren te evalueren	Medewerker is actief bezig met het jaargesprek over het huidig en toekomstig functioneren	medio 2018	
--------------------------	-----------------------	--	---	------------	--