

Kwaliteitsplan Zorg & Wonen Glorieux 2021



19 november 2020 Raad van Bestuur
3 december 2020 Raad van Toezicht
7 december 2020 Bewonersraad
7 december 2020 OR

Inhoudsopgave

1	Voorwoord.....	2
2	Profiel Zorg & Wonen Glorieux	3
3	Toekomstvisie Zorg & Wonen Glorieux.....	6
4	Situatie, plannen en voornemens	9
4.1	Persoonsgerichte zorg & ondersteuning.....	9
4.2	Wonen en welzijn	12
4.3	Veiligheid	15
4.4	Leren en verbeteren van kwaliteit	16
4.4.1	Kwaliteitsmanagementsysteem	16
4.4.2	Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag	16
4.4.3	Continue werken aan verbeteringen door zorgverleners	16
4.4.4	Een lerende organisatie.....	17
4.4.5	Collegiale uitwisseling	19
4.4.6	Lerend netwerk	19
5	Leiderschap, governance en management	20
5.1	Visie op zorg	20
5.2	De strategische koers van de organisatie.....	20
5.3	Leiderschap en goed bestuur	20
5.4	Raad van Toezicht.....	20
5.5	Rol en positie van bewonersraad en ondernemingsraad (OR)	21
6	Personeelssamenstelling.....	22
7	Gebruik van hulpbronnen	27
8	Gebruik van informatie	32
9	Verbeterparagraaf.....	33
10	Kwaliteitsbudget 2021.....	36
	Afkortingen en definities.....	37

1 Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2021 van Stichting Zorg & Wonen Glorieux. Dit plan is opgesteld op basis van de uitgangspunten van het in 2017 gepresenteerde Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het maakt duidelijk op welke manier we binnen Zorg & Wonen Glorieux werken aan de in dit kwaliteitskader genoemde thema's en op welke punten wij onszelf nog willen ontwikkelen. Onderstaande thema's worden in het kwaliteitsplan uitgewerkt, waarbij we het "samen leren en verbeteren" als uitgangspunt hanteren.

Thema's kwaliteit en veiligheid:

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
2. Wonen en welzijn
3. Veiligheid
4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Randvoorwaardelijke thema's:

1. Leiderschap, governance en management
2. Personeelssamenstelling
3. Gebruik van hulpbronnen
4. Gebruik van informatie

Het jaar 2020 heeft bij Zorg & Wonen Glorieux voor een groot deel in het teken gestaan van Corona. De strijd tegen het COVID-19 virus heeft grote invloed op het leven en werken in onze organisatie. Als gevolg hiervan hebben we veel plannen voor 2020 moeten uitstellen en doorschuiven naar de toekomst.

Raad van Bestuur
Stichting Zorg & Wonen Glorieux
December 2020

2 Profiel Zorg & Wonen Glorieux

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

Wij vormen een geborgen leefgemeenschap in een duurzame en betrokken omgeving, met speciale aandacht voor zingeving, spiritualiteit en de eigenheid van onze bewoners, waar de bewoner wordt ondersteund om de eigen regie zo lang mogelijk te behouden. Ons park is een stiltegebied, waar elke bewoner in alle rust kan genieten van de natuur en waarin we zorgzaam samenleven.

De kernwaarden zijn: duurzaamheid, betrokkenheid, zingeving, eigenheid en geborgenheid.

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

- Huize Glorieux
- Zonnehoeve, de kleinschalige woongroep in Huize Glorieux
- De leefstijlwoningen Lukashuis, Rumah Senang en Vincentius.

Besturingsfilosofie

Zorg & Wonen Glorieux is een kleine organisatie die ernaar streeft om het aantal managementlagen en staffuncties tot een minimum te beperken. Zorg & Wonen vindt het belangrijk om haar zorgmedewerkers goed te begeleiden, biedt ruimte voor dialoog, feedback en kwaliteitsverbetering.

Het bestuur legt de lat hoog en wil voldoen aan de normen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en Prezo. Dit betekent dat we hard werken aan persoonsgerichte zorg, de eigen regie voor bewoners en dat we mantelzorgers bij de zorg betrekken als partners in de zorg. We vinden het belangrijk dat we duidelijke afspraken maken, ons ook houden aan deze afspraken (handhaving) en dat we elkaar hierover feedback geven.

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.

Zorgvisie en kernwaarden

Zorg & Wonen Glorieux creëert een omgeving waarin langer leven in goede gezondheid en kwaliteit van leven worden bevorderd en bewust wordt omgegaan met Moeder Aarde en haar schepselen.

Dit doet zij door het creëren van een sociaal netwerk om elkaar te helpen, aangenaam te wonen, werken en leven. Zorg & Wonen Glorieux wil het voor bewoners en medewerkers mogelijk maken zich op het gebied van 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 biedt zinvolle en nuttige activiteiten, die helpen bij het behouden van een goede (geestelijke) gezondheid. Zorg & Wonen Glorieux bevordert beweging van bewoners zowel buitens- 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 zorgdossier 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.

Doelgroepen Zorg & Wonen Glorieux:

- 50 bewoners in Huize Glorieux;
- 18 bewoners met dementie in drie leefstijlwoningen.

Doelgroep in Huize Glorieux:

- 50 bewoners met een ZZP-indicatie Wlz (Wet langdurige zorg) zonder behandeling; variërend van ZZP 2 tot ZZP 6. De lage ZZP's (ZZP 2 en 3) worden geleidelijk afgebouwd en naar gelang de wachtlijst in de regio omgezet naar Wlz plaatsen ZZP 4-6 zonder behandeling.

Doelgroep leefstijlwoningen:

In elke leefstijlwoning wonen zes bewoners met een vorm van dementie op basis van een indicatie ZZP 5-7 Wlz inclusief behandeling.

- Vincentius richt zich op religieuzen en bewoners die affiniteit hebben met de katholieke leefstijl.
- Lukashuis biedt ruimte aan bewoners met een antroposofische leefstijl en bewoners (mantelzorgers) die affiniteit hebben met deze leefstijl.
- Rumah Senang is voor mensen met een Nederlands-Indische achtergrond.

Op 31 december 2020 verwachten we:

Gemiddelde leeftijd per locatie¹

Locatie	Aantal bewoners ¹	Gemiddelde leeftijd ¹
Huize Glorieux – Wlz zonder behandeling	43	88,3
Psychogeriatric – Wlz zonder behandeling	6	89,2
Leefstijlwoningen – Wlz met behandeling	17	86,7

Gemiddelde leeftijd per ZZP

Huize Glorieux - Wlz zonder behandeling

ZZP	Aantal bewoners ¹	Gemiddelde leeftijd ¹
2VV	3	88,7
3LG	1	75
3VV	7	88,7
4VV	18	88,3
5VV	5	82
6VV	9	93,1

Psychogeriatric – Wlz zonder behandeling

ZZP	Aantal bewoners ¹	Gemiddelde leeftijd ¹
4VV	1	84
5VV	3	88
6VV	2	93,5

Leefstijlwoningen – Wlz met behandeling

ZZP	Aantal bewoners ¹	Gemiddelde leeftijd ¹
5VV	16	86,6
7VV	1	88

¹ Peildatum 19-11-2020

3 Toekomstvisie Zorg & Wonen Glorieux

Zorg & Wonen Glorieux wil een zorgorganisatie zijn en blijven met een eigen identiteit en uniciteit, te herkennen aan aandacht voor zingeving, eigenheid van de bewoner en geborgenheid. Een zelfstandige stichting die warme zorg en aandacht geeft aan haar bewoners, oog heeft voor het welzijn van haar bewoners en personeel en duurzaam omgaat met haar omgeving.

De komende vijf jaar richt Zorg & Wonen Glorieux zich op de volgende speerpunten:

- Eigen identiteit en uniciteit behouden en uitstralen;
- Behoud van zelfstandigheid;
- Bieden van warme zorg met aandacht voor het individu;
- Cultuur-/leefstijl specifieke zorg;
- Waardering van personeel;
- Duurzaamheid.

Eigen identiteit en uniciteit behouden en uitstralen

Zorg & Wonen Glorieux vindt haar oorsprong in de Glorieuxgemeenschap; een sociale community gebaseerd op de spiritualiteit van Stefaan Modest Glorieux en de leefregels van de Zusters van Barmhartigheid van Ronse. Vanuit de katholieke achtergrond biedt Glorieux ruimte voor andere overtuigingen en leefstijlen op het park. We hechten veel waarde aan harmonieus samenleven met onze omgeving en brengen dat dagelijks in de praktijk. Ons denken en handelen is gebaseerd op respect voor al wat leeft en daarbij vergeten we onszelf niet. Wij zijn ervan overtuigd dat op ons park alles aanwezig is voor een lang, gezond en zinvol leven. Wij willen deze manier van leven actief uitdragen en delen met gelijkgestemden.

Het doel van de congregatie van Zusters van Barmhartigheid is: “de noden te lenigen van de armen, zieken en stervenden en bij te dragen aan de ontwikkeling van de mensen”. De congregatie heeft in België en Nederland haar sporen verdiend in het onderwijs en de zorg.

Zorg & Wonen Glorieux wil het gedachtegoed van de zusters voortzetten door warme en barmhartige zorg te bieden aan alle bewoners op Glorieuxpark.

Het gemeenschapsleven, de spiritualiteit, leefstijl specifieke zorg en kleinschaligheid zijn kenmerkend voor Glorieux. Mensen die zich thuis voelen in dit gemeenschapsleven en de leefstijlen vormen onze primaire doelgroep.

Behoud van zelfstandigheid

Zorg & Wonen Glorieux is een kleinschalige zorgorganisatie met 50 Wlz plaatsen zonder behandeling en 18 Wlz plaatsen met behandeling. Behoud van zelfstandigheid is belangrijk om de eigen identiteit en uniciteit te kunnen blijven behouden en uitstralen. Door focus aan te brengen in haar activiteiten en te investeren in samenwerking met betrouwbare partners in de regio, beoogt Zorg & Wonen Glorieux een kostendekkende exploitatie te realiseren. Omwille van een kostendekkende exploitatie en rust in huis legt Zorg & Wonen Glorieux de focus op de intramurale zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Voor de levering van specialistische zorg (onder andere door specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, ergotherapeut, fysiotherapeut en diëtist) werken wij samen met partners in de regio.

Warme zorg met aandacht voor het individu

Zorg & Wonen Glorieux biedt warme en barmhartige zorg met aandacht voor het individu en respect voor elkaar. Dit doet zij in navolging van het gedachtegoed van de Zusters van Barmhartigheid. Wat is Barmhartigheid en hoe laat je dat zien? De zusters zeggen hierover:

- Zien, bewogen worden en in beweging komen.
- Leven ontvangen en leven geven in vreugde en vrede.
- Barmhartigheid is een veelzijdige opgave.
- Door te proberen goed te zijn voor ieder die op mijn weg komt.
- Door aandacht te besteden aan mijn zieke medezusters.
- Door dienstbaar te zijn, hoe gering mijn krachten ook zijn.
- Door gastvrij te zijn.

Altijd je plicht doen ook als het moeilijk is
De waarheid geen geweld aan doen
Je niet storen aan menselijk gedrag
Je tijd niet verdoen aan nutteloze zaken
Zijn wat je behoort te zijn
Zuster van Barmhartigheid

De woorden van wijlen zuster Maxcentia, geschreven door zuster Gervasia

Persoonsgerichte zorg en welzijn staan centraal. Glorieux heeft oog voor de specifieke behoeften van de individuele bewoners en zorgt voor een warme overdracht vanuit de thuissituatie. Hierin spelen de bewoner en de mantelzorger (gelet op de toename van de zorgzwaarte en ZP-indicaties) een belangrijke rol. Vanuit de visie op persoonsgerichte zorg en welzijn in de verpleeghuiszorg gaat Glorieux de dagbesteding de komende jaren meer toespitsen op de behoeften van het individu. Het religieuze leefritme zal hierbij voor de religieuze bewoners gerespecteerd worden.

Vanuit de oorsprong van Glorieux staat zorgzaam samenleven centraal. Het gemeenschapsleven neemt een belangrijke plaats in binnen Glorieux en wordt gestimuleerd. Nieuwe bewoners genieten een warm welkom en de huidige bewoners zetten zich nog steeds graag in om nieuwe bewoners een plekje te geven binnen de Glorieuxgemeenschap.

Cultuur-/leefstijl specifieke zorg

Glorieux biedt in haar kleinschalige woningen zorg aan mensen met dementie in drie verschillende leefstijlgroepen:

- Religieuze leefstijl in Vincentius;
- Indische leefstijl in Rumah Senang;
- Antroposofische leefstijl in het Lukashuis.

Zorg, welzijn en voeding worden in deze leefstijlwoningen toegespitst op de eigenheid van de leefstijl, in samenwerking met de congregatie van Zusters van Barmhartigheid, Stichting Indisch Netwerk Eindhoven e.o., Buitenzorg, Gezondheidskring Aorta, Therapeuticum Mercurius en Pallium Thuiszorg.

Waardering van personeel

Naast het zorgen voor bewoners beoogt Zorg & Wonen Glorieux ook goed te zorgen voor haar personeel. Het management past een coachende managementstijl toe met aandacht voor het individu en voor complimenten en feedback. Medewerkers worden gestimuleerd om verantwoordelijkheid te nemen, zaken en taken naar eigen inzicht op te lossen en hun visie en feedback te geven. Zorg & Wonen Glorieux is een laagdrempelige organisatie met korte lijnen naar management en bestuur.

Via opleiding en coaching op de werkvloer worden de medewerkers gefaciliteerd in hun werk, deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling.

Medewerkers krijgen de gelegenheid elkaar te leren kennen in een ontspannen setting. Bijvoorbeeld tijdens de Dag van de Barmhartige Zorg, kookworkshops, de kerst- en nieuwjaarsborrel en teamuitstapjes. In verband met het Coronavirus hebben deze bijeenkomsten in 2020 helaas geen doorgang kunnen vinden. In 2021 wordt bekeken hoe nog meer invulling kan worden gegeven aan het organiseren van leuke activiteiten voor het personeel in een informele setting, die kunnen bijdragen aan het saamhorigheidsgevoel, waarbij rekening wordt gehouden met de corona-maatregelen.

In 2019 is gestart met het aanbieden van lessen Tai Chi, deze hebben in het voor- en najaar van 2020 een vervolg gekregen. Hiermee wil Glorieux medewerkers de mogelijkheid bieden om op het Glorieuxpark na werktijd even uit de alledaagse hectiek te stappen en beter te leren ontspannen. De kalmerende werking van deze lessen kan helpen om stress in werk- en privésfeer beter het hoofd te bieden.

Duurzaamheid

Glorieux voert een actief duurzaamheidsbeleid. Nieuwe gebouwen die in de afgelopen 6 jaar zijn opgeleverd, zijn reeds van het gas afgekoppeld en zijn nul-op-de-meter. In 2019/2020 is het ketelhuis van Glorieux vervangen, de leidingen (warmwater/tapwater) zijn geïsoleerd en er is een energiezuinige ketel voor het warme tapwater geplaatst. Ook zijn kozijnen vervangen -inclusief HR++ glas- en is er een nieuwe luchtbehandelingsinstallatie geplaatst met warmte-terug-win systeem.

Glorieux streeft naar de beperking van afval en het zo min mogelijk belasten van het milieu. We letten zoveel mogelijk op hergebruik van producten en middelen en op cradle-to-cradle principes (producten die oneindig kunnen worden hergebruikt of onschadelijk kunnen worden afgebroken). Er wordt actief gestuurd op het terugdringen van verpakkingen en bij de inkoop van materialen op de ecologische footprint van materialen en middelen. Ook wordt gekeken naar het individuele verbruik van de bewoners (energie en afval) om samen met hen het verbruik te verminderen. Eveneens zal worden gekeken naar de manier waarop wij energie kunnen gaan opslaan. In eerste instantie door middel van kleine accu's die in de verschillende gebouwen worden geplaatst en later mogelijk door middel van grotere toepassingen.

4 Situatie, plannen en voornemens

4.1 Persoonsgerichte zorg & ondersteuning

Zorg & Wonen Glorieux biedt warme en barmhartige zorg met aandacht voor het individu en respect voor elkaar. Warme zorg is zorg die passend is bij de wensen en behoeften van de bewoners met als doel het bieden van comfort. Het welzijn van onze bewoners is hierbij het uitgangspunt. Bij dit thema zijn compassie, uniciteit, autonomie en zorgdoelen belangrijk. Belangrijk is dat bewoners zich veilig voelen op Glorieuxpark en in de zorgrelatie én dat zij met respect worden behandeld. Ze worden aangesproken op een manier die zij prettig vinden en in het contact met de zorgverleners staat persoonlijke aandacht centraal. Aan bovenstaande wordt binnen Zorg & Wonen Glorieux op de volgende manieren vormgegeven:

- Er vindt een warme overdracht plaats vanuit thuis naar de nieuwe woonomgeving. De cliëntadviseur bezoekt hiertoe de aspirant-bewoners in de thuissituatie om een beleving van de thuissituatie te kunnen ervaren en deze te vertalen naar de verzorging.
- Zorgverleners kennen het (levens)verhaal, de behoeften/wensen, zorgen, problemen en levensvragen van de bewoners en hebben daar aandacht voor.
- De bewoners hebben de mogelijkheid om vanuit hun eigen leefwijze, persoonlijke behoefte en wensen vorm en inhoud te geven aan de invulling van hun dag. In een actueel zorgleefplan worden de persoonlijke wensen en behoeften van de bewoners vastgelegd.
- Glorieux biedt de bewoners zinvolle dagbesteding die aansluit op de persoonlijke wensen en behoeften.
- Medewerkers hebben een goed zicht op de belevingswereld van de bewoners en zoeken naar de betekenis van gedrag als de bewoner zich niet meer (goed) kan uitdrukken.
- Er is aandacht voor de familie en mantelzorgers, zij worden actief betrokken bij de zorgverlening en daginvulling van de bewoners.
- Wensen rondom levenseinde worden tijdig met de bewoners of hun mantelzorgers besproken en vastgelegd.
- Alle zorg voor de bewoners wordt regelmatig met de bewoners en alle betrokkenen geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

Vanuit de visie op persoonsgerichte zorg in de verpleeghuiszorg wil Zorg & Wonen Glorieux met de organisatie van welzijnsactiviteiten ook in 2021 inspelen op de behoeften van het individu. De activiteitenbegeleider en de eerstverantwoordelijk verzorgende hebben hierin een belangrijke rol. Zij brengen in beeld wat de wensen en behoeften van de bewoners zijn met betrekking tot welzijn en zinvolle dagbesteding en geven hier invulling aan. Dit geldt zowel voor de nieuwe bewoners als de bewoners die al lang bij ons wonen.

Bij de ontwikkeling en organisatie van activiteiten zullen vrijwilligers en mantelzorgers worden betrokken. Er zullen activiteiten georganiseerd worden die wekelijks terugkomen en activiteiten die afhankelijk zijn van bijvoorbeeld de seizoenen of incidentele activiteiten. Het religieuze leefritme zal in de dagbesteding voor de religieuze bewoners gerespecteerd worden. Er is onder andere drie keer per dag de mogelijkheid een (korte) gebedsdienst bij te wonen in de kapel.²

² Bij alle bovengenoemde plannen met betrekking tot activiteiten en contactmomenten, zullen de maatregelen die getroffen moeten worden in verband met het COVID-19 virus in acht worden genomen. Dit kan betekenen dat er minder activiteiten kunnen worden georganiseerd, activiteiten een andere vorm krijgen, de inzet van vrijwilligers en mantelzorgers mogelijk beperkt is en dat persoonlijke contactmomenten zorgvuldig overwogen worden.

Bij Zorg & Wonen Glorieux beschikken medewerkers over de juiste kennis en vaardigheden op het gebied van de zorg die geleverd dient te worden. Jaarlijks wordt een opleidingsplan opgesteld, gericht op deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers. Via trainingen, congressen en symposia blijven medewerkers up-to-date over de ontwikkelingen in de zorg.

Er is veel aandacht voor het onderling delen van kennis en vaardigheden. We willen gebruik maken van elkaars kwaliteiten door deze te delen in de organisatie en door de uitwisseling van personeel op de verschillende zorglocaties.

In 2019 hebben de medewerkers een praktische training gehad in de omgang met dementie en in het omgaan met de voor dementie typerende reacties op zorghandelingen. In 2020 zijn we gestart om hieraan door middel van intervisiebijeenkomsten verder invulling te geven. Het doel van de intervisiebijeenkomsten is om zorgmedewerkers te stimuleren en faciliteren in het toepassen van het geleerde in de dagelijkse praktijk. Kennisdeling, leren van elkaar en van de interactie met de bewoners en/of mantelzorgers zullen worden gestimuleerd door concrete werksituaties te bespreken. In 2021 zullen de gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatricie workshops 'omgevingszorg' organiseren voor hun collega-zorgmedewerkers.

Daarnaast leidt Zorg & Wonen Glorieux studenten op. Zij krijgen verantwoordelijkheden en bevoegdheden die behoren bij het leerprofiel van het niveau waarop zij zich bevinden. We leiden op voor de (reguliere) BBL-opleiding verzorgende IG en verpleegkundige. Ook worden er stageplaatsen geboden aan studenten van de opleiding tot helpende, verzorgende IG, verpleegkundige, geneeskunde, begeleider specifieke doelgroepen, combi-opleidingen en snuffelstagiaires.

Voordat aspirant-bewoners op Glorieuxpark komen wonen, worden er diverse gesprekken gevoerd door de cliëntadviseur met de aspirant-bewoner en de mantelzorger. Door middel van het afleggen van huisbezoeken³ door de cliëntadviseur wordt er gezorgd voor een warme overdracht vanuit de thuissituatie. Tijdens deze huisbezoeken krijgen aanstaande bewoners informatie over (de aard van) Zorg & Wonen Glorieux. Hiermee weten ze in welke cultuur zij terecht komen en wordt hier bewust voor gekozen.

Zorg & Wonen Glorieux hecht een groot belang aan een waardig leven. Een waardig leven betekent onder andere aandacht hebben voor eigen regie, welzijn, kwaliteit van leven en een zinvolle invulling. Gekeken wordt naar ieders achtergrond en eigen levensverhaal om op die manier persoonsgerichte zorg te verlenen. Dit zijn belangrijke punten die wij nastreven binnen Glorieux.

Bij waardig leven hoort ook waardig sterven. Ook in die laatste weken of dagen van iemands leven richt Glorieux zich op het individu, op comfort en op een waardige manier van afscheid nemen van een leven dat is voltooid. Dat iemand in alle rust en zonder pijn mag sterven. Ook dit is warme zorg.

In 2021 zijn we voornemens een palliatieve werkgroep op te richten die de visie op waardig sterven uitwerkt en uitdraagt. Deze werkgroep, die bestaat uit speciaal hiervoor opgeleide medewerkers, heeft periodiek overleg en draagt zorg voor duidelijke richtlijnen en afspraken rondom zorg in de laatste levensfase. Ook draagt de werkgroep zorg voor kennisoverdracht

³ Bij alle bovengenoemde plannen met betrekking tot activiteiten en contactmomenten, zullen de maatregelen die getroffen moeten worden in verband met het COVID-19 virus in acht worden genomen. Dit kan betekenen dat er minder activiteiten kunnen worden georganiseerd, activiteiten een andere vorm krijgen, de inzet van vrijwilligers en mantelzorgers mogelijk beperkt is en dat persoonlijke contactmomenten zorgvuldig overwogen worden.

aan collega's. De palliatieve werkgroep kan door collega's altijd geraadpleegd worden als er vragen rondom dit onderwerp zijn en als er ethische kwesties spelen.

De EVV-ers en persoonlijk woonbegeleiders kennen het levensverhaal van de bewoner en zorgen ervoor dat de bewoner zijn manier van leven waar mogelijk kan voortzetten, eventueel met behulp van mantelzorgers, naasten en vrijwilligers. Zorg & Wonen Glorieux vindt het belangrijk dat zorgmedewerkers veranderend gedrag kunnen duiden en hierbij adequate hulp vragen. Daarom worden periodiek workshops gegeven over diverse zorgthema's en volgen alle zorgmedewerkers vanaf niveau 2 de verplichte scholing in de vorm van e-learning. Ook worden stelselmatig de voorbehouden en risicovolle handelingen getoetst.

Alle bewoners hebben een actueel zorgleefplan. In 2019 zijn alle medewerkers geschoold en gecoacht in het opstellen en actualiseren van zorgleefplannen en in het goed rapporteren in het bewonersdossier. In 2020 is hier in de praktijk op gestuurd middels dossiercontroles en aansturing door de Eerst Verantwoordelijke Verzorgenden (EVV-ers). In 2021 wordt er wederom een scholing gegeven over eenduidig en goed rapporteren. In het eerste kwartaal van 2021 zal de overstap naar een Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) worden gemaakt. De omzetting van de papieren dossiers naar digitale dossiers zal gebeuren via uitgebreide training en ondersteuning. Tijdens deze trainingen zal veel aandacht zijn voor goed rapporteren en methodisch werken. In de tweede helft van 2021 zullen middels interne audits het effect van deze scholing in de praktijk getoetst worden.

Het zorgleefplan wordt regelmatig geëvalueerd met de bewoner en/of mantelzorger door de EVV-er of persoonlijk woonbegeleider. Daarnaast is er twee keer per jaar een zorgleefplangesprek of multidisciplinair overleg in aanwezigheid van de bewoner en/of mantelzorger. De EVV-ers en persoonlijk woonbegeleiders houden regelmatig contact met de mantelzorgers.

Elke bewoner heeft een zorgverantwoordelijke mantelzorger. Deze mantelzorger wordt betrokken bij de uitvoering van het zorgleefplan. Zorg & Wonen Glorieux kiest ervoor om één 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 het handboek kwaliteit een onderdeel is. In dit handboek zitten alle protocollen en richtlijnen en dit handboek is zowel in een digitale vorm als in een papieren versie te raadplegen. De protocollen worden regelmatig geëvalueerd. Ook wordt een overzicht met alle verbeteringen bijgehouden en geëvalueerd.

Alle zorgteams hebben regelmatig werkoverleg. Het werkoverleg is een regelmatig, gestructureerd overleg tussen leidinggevende en medewerkers. In het werkoverleg worden informatie en meningen uitgewisseld over aangelegenheden die het werk en het proces op de afdeling betreffen. Het gaat bij het werkoverleg om wederzijds informeren. Werkoverleg vindt regelmatig plaats (bijvoorbeeld 1x per 6 weken) op een vooraf gepland tijdstip zodat iedereen aanwezig kan zijn. Er is een agenda en een verslag van het overleg met actiepuntenlijst.

4.2 Wonen en welzijn

Bij dit thema zijn zingeving, zinvolle dagbesteding, familieparticipatie, inzet vrijwilligers, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding en wooncomfort belangrijk.

Zorg & Wonen Glorieux vindt in dit kader de volgende zaken van belang voor haar bewoners⁴:

- Er is aandacht vanuit de zorgverleners voor specifieke levensvragen van de bewoners (bijvoorbeeld eenzaamheid, ouderdom en rouw).
- De bewoners hebben de ruimte om iets voor anderen te betekenen en worden hierin ondersteund door de organisatie.
- Bewoners hebben toegang tot geestelijke verzorging die past bij hun eigen levensbeschouwing.
- Bewoners wordt de mogelijkheid geboden om dagelijks deel te nemen aan verschillende activiteiten (zowel individueel als in een groep).
- Persoonlijke wensen en voorkeuren staan centraal in de daginvulling. Bewoners hebben de vrijheid om naar buiten te gaan en bewegen wordt gestimuleerd.
- Zorgmedewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers worden betrokken bij de uitvoering van activiteiten.
- Dagelijkse verzorging van lichaam en kleding vindt plaats naar wens en behoefte van de bewoner of diens mantelzorger.
- Familie, mantelzorgers en andere betrokkenen uit het sociale netwerk van de bewoner hebben de mogelijkheid actief te participeren in de zorg en ondersteuning van de bewoners. Het is voor iedereen duidelijk welke rol zij hebben.
- Vrijwilligers worden ingezet als ondersteuning op de verschillende afdelingen.
- De bewoners hebben een schone en veilige woonomgeving die is ingericht en aangepast aan de individuele zorg- en ondersteuningsbehoefte.
- Goede voeding wordt gezien als een belangrijke bijdrage aan het welzijn van de bewoners.

Zoals beschreven in paragraaf 3.1 persoonsgerichte zorg & ondersteuning wordt de dagbesteding toegespitst op de behoeften van het individu. De activiteitenbegeleider zal hierin een grote rol vervullen. Dit wordt samen gedaan met de zorgmedewerkers, familie/mantelzorgers en vrijwilligers. In 2020 wordt onderzocht of vanuit het kwaliteitsbudget middelen kunnen worden ingezet voor de activiteitenbegeleiding. Behoudens leefstijl specifieke en individuele activiteiten is het streven ook om Glorieuxbreed activiteiten te organiseren, waarbij alle bewoners kunnen aansluiten.

De welzijnsactiviteiten worden verzorgd door de activiteitenbegeleider, zorgmedewerkers, en vrijwilligers. Zorg & Wonen Glorieux heeft ongeveer 90 vrijwilligers. Vrijwilligers worden ingezet voor verschillende taken. Zij begeleiden bewoners op individueel gebied, ze zijn betrokken bij groepsactiviteiten of werken bijvoorbeeld in de tuin. Een aantal vrijwilligers heeft ook een dubbele functie. De diversiteit is groot.

⁴ Bij alle bovengenoemde plannen met betrekking tot activiteiten en contactmomenten, zullen de maatregelen die getroffen moeten worden in verband met het COVID-19 virus in acht worden genomen. Dit kan betekenen dat er minder activiteiten kunnen worden georganiseerd, activiteiten een andere vorm krijgen, de inzet van vrijwilligers en mantelzorgers mogelijk beperkt is en dat persoonlijke contactmomenten zorgvuldig overwogen worden.

Participatie is belangrijk en komt voort uit de visie en kernwaarden van Glorieux. Bewoners kunnen bepaalde taken of vrijwilligerswerk doen als zij dat leuk vinden.

Alle bewoners hebben een zorgleefplan en in dit plan komen alle onderwerpen die wonen en welzijn aangenaam maken aan de orde en hierover worden afspraken over zorg en welzijn gemaakt. Uiteraard worden de afspraken regelmatig geëvalueerd en bijgesteld. Hiervoor is ook een protocol, namelijk de 'evaluatie zorgleefplan'. Het inventariseren en vastleggen van afspraken over zinvolle dagbesteding in het zorgleefplan is belangrijk. Medewerkers zijn hierin geschoold en gecoacht. Teamleiders en stafmedewerker kwaliteit beoordelen steekproefsgewijs of de zorgleefplannen en dossiers voldoen aan de vereisten.

Bewoners in Huize Glorieux mogen zelf het eigen appartement volledig inrichten met eigen meubilair en accessoires. Bewoners in de leefstijlwoningen mogen de standaardinrichting aanvullen met eigen meubilair en accessoires.

In Huize Glorieux wordt de middagmaaltijd gezamenlijk gegeten. De bewoners zijn betrokken in de menucommissie en tevreden over de warme maaltijden. 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 de periode van landelijke sluiting van de verpleeghuizen waren we genoodzaakt het restaurant te sluiten. De gemeenschappelijke maaltijden konden daardoor geruime tijd geen doorgang vinden. Sinds 27 juli 2020 zijn we weer gestart met het nuttigen van maaltijden in kleinere groepen in de Refter.

In de leefstijlwoningen bestellen de medewerkers zelf de ingrediënten en/of de maaltijden. Zij bereiden de maaltijd zelf of bestellen kant-en-klaar maaltijden. In Rumah Senang, de Indische leefstijlwoning, wordt de maaltijd drie dagen per week verzorgd door een Indische cateraar en worden regelmatig Indische maaltijden bereid door vrijwilligers. Uiteraard wordt rekening gehouden met bewoners met een dieet en bewoners die vegetarisch zijn. In de leefstijlwoningen worden bewoners afhankelijk van de zorgzwaarte en de mogelijkheden betrokken bij het bereiden van maaltijden.

Goede voeding wordt gezien als een belangrijke bijdrage aan het welzijn van de bewoners. In 2020 is een werkgroep gestart die zich gaat bezighouden met het vaststellen van een visie op voeding en een daaruit voortvloeiend voedingsbeleid. In dit beleid gaat het niet alleen om het voorkomen van ondervoeding of overgewicht van onze bewoners, maar ook om het genieten van eten en drinken en de ambiance tijdens de maaltijden. Ook zullen normen ten aanzien van voedselveiligheid (HACCP-audit) worden meegenomen. Helaas heeft de werkgroep vanwege de corona-maatregelen lange tijd stilgelegen. In 2021 zullen de plannen hieromtrent weer opgepakt worden.

Binnen Glorieux is een pastoraal medewerker aanwezig. Gezien de oorsprong van onze organisatie heeft zij een katholieke achtergrond, maar zij staat vanzelfsprekend open voor alle mensen en alle geloofsovertuigingen.

De pastoraal medewerker verzorgt diensten in de kapel en legt huisbezoeken af. Tevens is zij zoveel mogelijk aanwezig tijdens de koffiemomenten, zodat zij op een laagdrempelige manier contact kan leggen met de bewoners. Elke maand brengt zij een bezoek aan de

afzonderlijke leefstijlwoningen. Aangepast op de bewonersgroep is er dan een gesprek in de groep. Hierbij wordt invulling gegeven aan het samenzijn met muziek, verhalen en eigen herinneringen. Iedere bewoner mag op zijn of haar eigen manier deelnemen. Degenen die niet in groepsverband kunnen deelnemen, worden individueel bezocht.

Ook medewerkers, vrijwilligers en familieleden van de bewoners kunnen een beroep doen op de pastoraal werker.

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 hebben de bewoners de mogelijkheid om (onder begeleiding van fysiotherapeuten) te bewegen tijdens de fitnessgroepen die 2 maal per week voor zowel Huize Glorieux als de leefstijlwoningen worden georganiseerd. Tevens zijn er dit jaar 2 maal per week in de Rafter Tai Chi-lessen (ontspanningsoefeningen) aangeboden aan alle bewoners die daar interesse in hebben. Daarnaast wordt er door de bewoners van de leefstijlwoningen naar behoefte meegedaan aan het tv-programma 'Nederland in beweging'. De activiteitenbegeleider zal ook in het komende jaar beweegactiviteiten in de plannen meenemen.

Bewoners in Huize Glorieux kunnen uiteraard gaan en staan waar zij willen. De bewoners in de leefstijlwoningen kunnen naar buiten, in de binnentuin, wanneer zij dat willen. De binnentuin is een belevingstuin voor deze doelgroep en is groot genoeg om lekker buiten te kunnen zijn. In deze tuin worden ook activiteiten verricht.

Van mantelzorgers vraagt Zorg & Wonen Glorieux een actieve bijdrage als partner in de zorg en het welzijn. 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 leefstijlwoning. Twee keer per jaar zijn er familieavonden en hierbij zijn zowel de persoonlijk woonbegeleider als de teamleider aanwezig.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Binnen Zorg & Wonen Glorieux is in 2019 een meting gedaan onder de bewoners en bij de leefstijlwoningen is dat gedaan onder de mantelzorgers. De resultaten en verbeteracties naar aanleiding van deze meting zijn meegenomen in het verbeterregister welke maandelijks in het MT-overleg besproken wordt.

De meting van 2019 heeft geresulteerd in de volgende gemiddelde scores:

Onderwerp	Huize Glorieux
Deskundigheid zorgverleners	7,2
Afspraken en overleg	7,8
Communicatie en informatie	8,1
Woon- en leefomstandigheden	9,3
Activiteitsaanbod	8,5
Voeding	7,2
Aanbevelingsscore	8,21

Onderwerp	Leefstijlwoningen
Afspraken en overleg	7,9
Communicatie zorginstelling met mantelzorgers	8,7
Contact met zorgverleners	7,6
Professionaliteit zorgverleners	7,8
Woon- en leefomstandigheden	9,4
Activiteitsaanbod	6,7
Voeding	8,0
Aanbevelingscore	8,65

In september 2020 heeft een nieuwe meting plaatsgevonden. Op het moment van opstelling van dit kwaliteitsplan was het onderzoek nog in volle gang en waren de resultaten nog niet bekend. De resultaten zullen worden opgenomen in het kwaliteitsverslag 2020 en mogelijke verbetermaatregelen in het verbeterregister.

4.3 Veiligheid

Voor de plannen in het kader van veiligheid wordt gebruik gemaakt van de indicatoren voor basisveiligheid. Voor de indicatoren basisveiligheid dienen er in 2021 drie verplichte indicatoren en twee keuze indicatoren te worden aangeleverd.

Bij de keuze van de indicatoren is er gekeken naar het doel van de uitvraag “leren en verbeteren”. Zowel de bewonersraad en de OR worden meegenomen in de keuze van de indicatoren. De meting van deze indicatoren zal plaatsvinden in januari en februari 2021. Resultaten worden besproken in het MT en mogelijke verbeteracties worden opgenomen in het verbeterregister.

Gekozen is voor de volgende indicatoren voor basisveiligheid:

1. Medicatieveiligheid

- Percentage afdelingen waar medicatiefouten tenminste één keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken op basis van meldingen die zijn gedaan. (verplicht)
- Percentage cliënten (met behandeling en meer dan 6 maanden woonachtig) waarbij een formele medicatiereview heeft plaatsgevonden in het bijzijn van een zorgmedewerker die medicijnen aan de cliënt verstrekt. (keuze)

2. Advance Care Planning

- Percentage cliënten op afdeling waar beleidsafspraken rondom levenseinde zijn vastgelegd in zorgdossier. (verplicht)

3. Aandacht voor eten en drinken

- Percentage cliënten op de afdeling waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier. (verplicht)

4. Continentie

- Percentage cliënten op de afdeling waarbij een plan van zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het zorgdossier. (keuze)

4.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

4.4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Zorg & Wonen Glorieux voldoet aan de eisen van Prezo en heeft hiervoor een gouden keurmerk ontvangen. Iedere dag wordt gewerkt aan kwaliteit en behoud van dit gouden keurmerk.

Kwaliteitsmanagementsysteem en kwaliteitsdashboard

Er wordt in het managementteam gebruik gemaakt van een verbeterregister. Een actief document waarmee acties en verbetermaatregelen vanuit de diverse plannen, audits en metingen worden (op)gevolgd. Het is een praktisch systeem dat goed inzicht biedt in de borging van methodisch werken.

Voor 2021 zal de hantering van de Plan-Do-Check-Act cyclus (PDCA) beter zichtbaar moeten worden gemaakt in de dossiers en het verbeterregister. Dit zal gecombineerd worden met de implementatie van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). De stafmedewerker kwaliteit faciliteert en adviseert de zorgmedewerkers en de teamleiders in de kwaliteitsborging en het werken volgens de PDCA-cyclus.

Protocollenoverzicht

Alle documenten, procedures en protocollen worden verzameld in een kwaliteitshandboek. In een overzicht is de actuele status van deze documenten zichtbaar. De stafmedewerker bewaakt het overzicht en coördineert dat er tijdig wordt geëvalueerd in samenspraak met de inhouds- en eindverantwoordelijke en zo nodig de bewonersraad en de ondernemingsraad. Op deze manier wordt er altijd gewerkt met actuele documenten.

4.4.2 Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag

Jaarlijks stelt Zorg & Wonen Glorieux conform de vereisten in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg een kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag op. Het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag wordt na vaststelling en goedkeuring door het bestuur en de Raad van Toezicht gepubliceerd op de website van Glorieuxpark. Tevens wordt het verslag aangeleverd aan de Openbare Database van Zorginstituut Nederland, zodat het verslag landelijk vindbaar is. Zowel het kwaliteitsplan als het kwaliteitsverslag worden besproken met de ondernemingsraad en de bewonersraad.

4.4.3 Continue werken aan verbeteringen door zorgverleners

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

Voorbehouden en risicovolle handelingen

Het scholingsplan is herzien en de training en toetsing van de voorbehouden en risicovolle handelingen is uitbesteed aan een externe partij. De praktijkopleider heeft een planning gemaakt voor de komende jaren voor zowel theoretische scholing (e-learnings en workshopdagen) als praktijktraining en toetsing (skills lab).

Workshops

Periodiek vindt er voor alle zorgmedewerkers een workshop plaats met een ander zorginhoudelijk thema. Zorgmedewerkers worden ingeroosterd voor de theoretische scholingsdagen die jaarlijks gepland worden. Minimaal eens per twee jaar wordt er van hen

verwacht die scholingen te volgen. Bij voorkeur volgen zij deze jaarlijks, hierin worden zij gefaciliteerd door de teamleiders en de roosteraar.

De onderwerpen zijn:

- Wondzorg
- Decubitus
- Incontinentie
- Vocht, voeding, verslikken
- Valpreventie,
- Tiltechnieken
- Haptonomie
- Diabetes
- Cardiale klachten
- COPD
- Parkinson
- Hygiëne en infectiepreventie

Afhankelijk van behoeftes worden er zo nodig onderwerpen toegevoegd aan deze scholingsdagen.

E-learning

Verzorgenden en verpleegkundigen volgen per jaar, in een cyclus van drie jaren, een aantal modules. Indien er zich specifieke ziektebeelden voordoen bij de bewoners, wordt hier direct op ingesprongen met scholing.

Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)

Ten behoeve van de implementatie van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) in het eerste kwartaal van 2021 zullen de zorgmedewerkers uitgebreid geschoold worden in het gebruik van deze nieuwe digitale manier van rapporteren en registreren. Tijdens deze trainingen zal de methodiek van zorgleefplannen, het gebruik van zorgdomeinen en de Plan Do Check Act (PDCA)-cyclus worden meegenomen. In aanloop naar de implementatie zullen de medewerkers die daar behoefte aan hebben extra worden geschoold in digitale vaardigheden.

4.4.4 Een lerende organisatie

Visie op leren

Voor de continuïteit van onze organisatie is een lerende organisatie van groot belang. De zorg is voortdurend in ontwikkeling. Dit vraagt om andere en/of nieuwe kwaliteiten en competenties van medewerkers. Een “leven lang leren” is hierdoor zeker van toepassing. Opleiden draagt daarnaast bij aan gemotiveerde en gekwalificeerde medewerkers en het bindt medewerkers aan onze organisatie.

Door met medewerkers te kijken naar individuele scholingsvragen of ontwikkelplannen krijgen medewerkers kansen en uitdagingen om zich te ontwikkelen. Ook houdt Zorg & Wonen Glorieux zo de kennis en kunde binnen de organisatie.

Kwaliteit van medewerkers

Bij het opleiden van medewerkers blijft het belangrijk om actueel te zijn en te blijven, alsmede te voldoen aan alle eisen die aan onze organisatie gesteld worden. Scholing en ontwikkeling brengen medewerkers naar een hoger niveau. Dit verbetert onze dienstverlening en kwaliteit van zorg. Daarnaast zijn medewerkers op deze manier flexibel inzetbaar op de verschillende zorglocaties en krijgen zij de mogelijkheid ervaringen uit te wisselen en te leren van elkaar. Medewerkers volgen scholingen die passend en uitdagend zijn binnen hun kwaliteiten en individuele leervragen en worden gestimuleerd deze kennis met elkaar te delen.

Reputatie

Door te investeren in kennis en vaardigheden wil Zorg & Wonen Glorieux een aantrekkelijke organisatie blijven voor (toekomstige) medewerkers en bewoners. Zolang Zorg & Wonen Glorieux medewerkers kan blijven boeien en binden, blijven medewerkers langer in dienst en dat is prettig voor onze bewoners en onze organisatie.

Professionele beroepshouding van medewerkers

Zorg & Wonen Glorieux vertrouwt op de professionele, open en betrokken beroepshouding en verantwoordelijkheid van haar zorgmedewerkers. Zorgmedewerkers zijn deskundig in hun vakgebied en tonen dit in de zorgrelatie en interactie met bewoners en mantelzorgers. Glorieux faciliteert haar medewerkers via opleiding, training en intervisie én stimuleert onderlinge kennisdeling gericht op de continue ontwikkeling van haar (zorg)professionals.

Reflectie, leren en ontwikkelen

In het algemene scholingsplan van het komende jaar zijn alle geplande scholingen vastgelegd. Elke zorgmedewerker heeft daarnaast een individueel scholingsplan waarop afgetekend kan worden welke scholingen (theoretisch en praktisch) zij met goed gevolg hebben afgerond. In het jaargesprek met de leidinggevende wordt het individuele scholingsplan besproken met de medewerker. Om loopbaanontwikkeling te stimuleren wordt er waar nodig een ontwikkelplan of scholingsverzoek voor het komende jaar aan gekoppeld.

Deelname aan netwerken

Netwerk	Functionaris	Aantal keren per jaar
Platform kleine zorgorganisaties Actiz	Directeur	2-4 keer per jaar
RAAT (regionale oplossingen arbeidstekorten en beleidsstukken)	Directeur	2-4 keer per jaar
Transvorm	Praktijkopleider, stafmedewerker kwaliteit of directeur	Op inschrijving per onderwerp en thema
Kwaliteitsnetwerk (landelijk)	Stafmedewerker kwaliteit	Op inschrijving en via e-mail
Zorgbemiddelingscommissie (ZBC)	Cliëntadviseur	6 x per jaar
Regiobijeenkomsten CIZ	Cliëntadviseur	4 x per jaar
KNR: Commissie Ouderenzorg Religieuzen	Directeur	Op inschrijving per onderwerp en thema
Praktijkopleidersoverleg Ter Aa college Helmond (Savant, Zorgboog, ORO, Samen Verder, Elkerliek, Zorg & Wonen Glorieux)	Praktijkopleider	4 keren per jaar

Diverse netwerken scholing, o.a. branche overleggen, regiegroep overleggen, praktijkopleidersoverleggen, promotieteam enthousiasmeren personeel in zorg	Praktijkopleider	4-6 keer per jaar
---	------------------	-------------------

4.4.5 Collegiale uitwisseling

Binnen Zorg & Wonen Glorieux wordt interne uitwisseling binnen de teams gestimuleerd. Uitwisseling vindt plaats op verzoek van een medewerker, in het kader van het leerproces en kennisdeling en ter vervanging van collega's tijdens ziekte of vakantie. Tijdens de interne basistraining voor leerlingen werken leerlingen zowel in Huize Glorieux als in de leefstijlwoningen.

4.4.6 Lerend netwerk

Via bestaande netwerken en contacten vindt kennisdeling plaats en worden samenwerkingsmogelijkheden onderzocht op het gebied van scholing, welzijn, zorgadvies en kwaliteit. Bijvoorbeeld: Indisch Netwerk Eindhoven, Buitenzorg, Pallium Thuiszorg, Mercur, Regionaal orgaan niet-acute zorg (Ronaz) en Sint Annaklooster. Daarnaast vindt kennisdeling plaats binnen het platform kleine zorgorganisaties.

De afgelopen jaren is een lerend netwerk opgezet met het Sint Annaklooster. Binnen dit lerend netwerk worden de kwaliteitsplannen en verslagen uitgewisseld en vindt kennisdeling plaats op niveau van bestuur, management en staf.

In verband met het Corona-virus zijn we zeer behoudend met betrekking tot de uitwisseling van personeel. Voor wat betreft de uitwisseling van personeel ligt de prioriteit vooral op interne uitwisseling. Ook in 2021 zal dit het geval zijn, zolang we nog te maken hebben met de bestrijding van het Corona-virus.

5 Leiderschap, governance en management

5.1 Visie op zorg

De visie op zorg staat beschreven in de zorgvisie. De veranderende samenstelling van onze bewonersgroepen, de toenemende zorgzwaarte en het centraal stellen van het welzijn van onze bewoners maakt dat wij onze zorgvisie willen herijken in een “Visie op welzijn, wonen en zorg”. In 2020 was beoogd een werkgroep te vormen die aan de slag zou gaan met het herijken van onze visie. Wegens corona hebben we de start van deze werkgroep doorgeschoven naar 2021. Een aantal kernwaarden die in de nieuwe visie terugkomen zijn o.a. welbevinden/welzijn, respect, wederkerigheid, warme zorg, zorgzaam samenleven, veiligheid, eigen regie, fixatievrij (“nee..tenzij”) en goede voeding.

5.2 De strategische koers van de organisatie

Het bieden van een kleinschalige leefomgeving 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 verschillende vormen van huisvesting te bieden, kwalitatief goede zorg te verlenen die gespecialiseerd is op de doelgroepen en structuur te bieden in het dagelijks leven.

5.3 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 legt de verbinding met en tussen binnen- en buitenwereld.

Het bestuur voert regelmatig overleg met het management en is regelmatig op de werkvloer aanwezig om voeling te houden met de zorg en met wat er leeft onder de bewoners en de medewerkers.

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

Door middel van evaluaties, cliëntonderzoeken 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 ten opzichte van de visie en taken van de organisatie en haar bewoners.

5.4 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht is verantwoordelijk voor het toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en de algemene zaken van de zorgorganisatie. De Raad van Toezicht bestaat uit twee leden: de voorzitter en de secretaris/penningmeester.

Tweemaal per jaar vergadert de Raad van Toezicht met de Raad van Bestuur. Voor deze vergaderingen staan de volgende onderwerpen op de agenda: de begroting, het kwaliteitsplan, het jaarverslag en de jaarrekening.

De Raad van Toezicht voldoet aan de eisen van good governance en kent haar verantwoordelijkheden.

5.5 Rol en positie van bewonersraad en ondernemingsraad (OR)

Zorg & Wonen Glorieux heeft een bewonersraad die grotendeels bestaat uit bewoners. De Raad van Bestuur faciliteert de bewonersraad door het bieden van een vergaderlocatie en secretariële ondersteuning. De Raad van Bestuur is op verzoek van de bewonersraad maandelijks bij de bewonersraadvergadering aanwezig. De medezeggenschap van de bewonersraad is vastgelegd in een medezeggenschapsregeling, waarin huishoudelijk reglement en toestemmings- en adviesafspraken zijn vastgelegd. De medezeggenschapsregeling voldoet aan de vereisten die zijn vastgelegd in de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De relatie met de bewonersraad is goed en gericht op samenwerking.

Zorg & Wonen Glorieux vindt de inspraak van medewerkers erg belangrijk. Daarom is eind 2019 de vraag uitgezet om een ondernemingsraad te formeren. Dit heeft voldoende respons opgeleverd om verkiezingen uit te zetten. In het eerste kwartaal van 2020 is de ondernemingsraad geïnstalleerd. De ondernemingsraad bestaat uit vijf leden en vergadert maandelijks en daarnaast 4 maal per jaar met het bestuur. De taken van de ondernemingsraad bestaan o.a. uit:

- Communicatie met de achterban
- Inspraak en adviesrecht over arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden
- Feedback geven / beoordelen van protocollen

Eén keer per 3 jaar wordt er door een extern bureau een onderzoek uitgevoerd naar de medewerkerstevredenheid. In oktober 2019 heeft dit onderzoek plaatsgevonden. Het responspercentage van dit onderzoek was erg goed en bedroeg 73,95%. Wij zijn als organisatie erg trots dat de algehele tevredenheid het rapportcijfer 8 heeft gekregen. Collegialiteit/sfeer wordt door de medewerkers als belangrijkste thema gezien en gewaardeerd met het cijfer 7,94. Dezelfde positieve waardering zien we terug in de thema's: inhoud werk, arbeidsvoorwaarden, leidinggevend en deskundigheid. Op het gebied van arbeidsomstandigheden, verbinding en communicatie scoren we ruim voldoende. De resultaten van dit onderzoek zijn meegenomen in het kwaliteitsplan van 2020 en 2021. Verbeterthema's waarmee aan de slag wordt gegaan zijn onder andere: verbinding, digitalisering, transparantie in communicatie en bevordering van sfeer.

Thema's	Score
Inhoud werk	7,9
Collega's	7,9
Leidinggevend	8,2
Communicatie	7,4
Bereikbaarheid	8,3
Persoonlijke ontwikkeling	7,9
Arbeidsvoorwaarden	7,9
Arbeidsomstandigheden	7,6

6 Personeelssamenstelling

Zorg & Wonen Glorieux werkt alleen met bevoegd en bekwaam personeel. Daarnaast is Zorg & Wonen een gecertificeerd leerbedrijf. Om te zorgen dat er bevoegde en bekwame medewerkers zijn, is er een uitgebreid scholingsplan. Daarnaast worden alle verzorgenden IG en hoger 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 leefstijlwoningen

Elke leefstijlwoning heeft zes bewoners. Zestien uren per dag gedurende zeven dagen per week is er een gediplomeerd woonbegeleider (zorgmedewerker niveau 3 welzijn, verzorgende IG of verpleegkundige) aanwezig en op de drukke zorgmomenten wordt deze ondersteund door een medewerker Wonen & Welzijn (gediplomeerd helpende) of een leerling verzorgende IG.

In de nacht is voor drie leefstijlwoningen (18 bewoners) één gediplomeerd verzorgende IG aanwezig. Eventueel kan deze nachtdienst de hulp invoeren van een collega van Huize Glorieux.

Medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Zorg & Wonen Glorieux werkt hoofdzakelijk met gediplomeerd verzorgenden IG en helpenden. Enkele medewerkers hebben het diploma verpleegkundige niveau 4 of 5. Door middel van eigen medewerkers en een ambulante verpleegkundig team van collega zorgorganisaties in de regio is 24-uurs verpleegkundige zorg gegarandeerd.

Daarnaast heeft Zorg & Wonen Glorieux een overeenkomst met Novicare voor het leveren van de specialist ouderenzorg (inclusief achterwacht zodat 24u/dag een arts beschikbaar is), psycholoog, ergotherapeut, logopedist en diëtist.

Fysiotherapie en fysiofitness worden verzorgd door Fysiotherapie van Eijk.

De samenwerking met Novicare en Fysiotherapie van Eijk wordt één keer per jaar geëvalueerd.

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 Zorg-Arts-Psycholoog-overleg (ZAP)/gedragsvisite voor de leefstijlwoningen en daarin worden alle bewoners waarvoor overleg op dat moment nodig/nuttig is kort besproken. Het ZAP/gedragsvisite-overleg wordt door een (persoonlijk) woonbegeleider voorbereid.

Dit staat los van zorgleefplangesprekken en het multidisciplinaire overleg.

De directeur en tevens lid van de Raad van Bestuur is toegepast psycholoog en heeft kennis van dementie. Zij loopt tweemaal per jaar mee in het primaire proces in de leefstijlwoningen.

Begrote formatie in Fte's 2021

Zorg gebonden functies	
Functie	Begrote formatie 2021
teamleider Huize Glorieux	0,89
planner / roosteraar	0,56
activiteitenbegeleider	0,67
verpleegkundige	1,39
EVV-er	4,73
verzorgende IG	13,75
medewerker Wonen & Welzijn	4,80
leerling verzorgende BBL	1,45
Inhuur ZZP'ers (vervanging ziekte / vakantie)	1,17
Glorieux en Zonnehoeve verzorging	29,41
teamleider leefstijlwoningen	0,89
planner	0,44
persoonlijk begeleider	0,78
woonbegeleider	3,11
verzorgende	1,23
EVV-er	
medewerker Wonen & Welzijn	1,50
leerling verzorgende BBL	0,78
Inhuur ZZP'ers (verv. ziekte / vakantie)	0,44
Vincentius	7,84
woonbegeleider	4,91
verpleegkundige	0,89
medewerker Wonen & Welzijn	1,45
Leerling verzorgende	1,34
Inhuur ZZP'ers (vervanging ziekte / vakantie)	0,72
Rumah Senang	9,31
persoonlijk begeleider	0,78
woonbegeleider	3,23
verpleegkundige	1,39
medewerker Wonen & Welzijn	2,00
leerling verzorgende BBL	1,56
Inhuur ZZP'ers (vervanging ziekte / vakantie)	0,44
Lukashuis	9,40
Totaal leefstijlwoningen	27,89

Niet zorg gebonden functies	
Functie	Begrote formatie
directie/bestuur en financiën	1,00
Secretaresse	0,61
Praktijkopleider (verpleegkundige)	0,78
stafmedewerker kwaliteit	0,78
Cliëntadviseur (verpleegkundige)	0,67
medewerker personeelsadministratie	0,89
Financieel medewerker zorg	0,78
Staf	5,51

Totaal Zorg & Wonen Glorieux	62,80
---	--------------

De aard van de aanstelling⁵

Aard van de aanstelling	aantallen
Arbeidsovereenkomsten voor onbepaalde tijd	65
Arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd <u>11 maanden of langer</u>	1
Arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd <u>korter</u> dan 11 maanden	0
Leer-/arbeidsovereenkomsten van alle leerlingen (voor de duur van de opleiding)	5
Stageovereenkomsten	7

Verhouding gediplomeerden versus leerlingen/stagiairs⁴

	Gediplomeerd verzorgenden/ verpleegkundigen	Leerlingen*	Stagiairs
aantallen	(... fte)	.. (.. fte)	... (... fte)
Verhouding gediplomeerd versus leerling/stagiair	37,94 fte	3,77 fte	4,22 fte

* Dit betreft leerlingen BBL en overige leerlingen

Instroom, doorstroom en uitstroom (in aantallen)⁶

	Instroom	Aanwezig op 23-09-2020
Instroom van alle BBL leerlingen	3	5
Doorstroom na diplomering van BBL leerlingen naar een arbeidsovereenkomst		5
Instroom nieuwe medewerkers (exclusief leerlingen en stagiaires)	10	66
Uitstroom medewerkers (exclusief leerlingen en stagiaires)	12	66

⁵ Peildatum 21-09-2020

⁶ Peildatum 23-09-2020

De facilitaire functies worden ingevuld door Woondiensten Glorieux. De hiervoor ingezette formatie die wordt doorberekend aan Zorg & Wonen Glorieux bedraagt:

- Team receptie: 1,78 fte
- Team huishouding: 4,5 fte
- Team catering: 2,85 fte
- Vrijwilligerscoördinator: 0,50 fte

Ratio personele kosten versus opbrengsten

4.186.992 / 5.784.216 = **72%**

Gemiddeld ziekteverzuim

10%

Vrijwilligers

Op 19 maart 2020 werd besloten om bij alle zorginstellingen de deuren te sluiten vanwege de coronacrisis. Ook bij Glorieux hield dat in dat de vrijwilligers niet konden komen. In de tijd dat de deuren gesloten waren, was er dus ook lange tijd geen mogelijkheid om vrijwilligers te werven en nieuwe vrijwilligers te verwelkomen. Met het gevolg dat ons vrijwilligersaantal dit jaar niet hard gegroeid en zelfs een beetje gedaald is. Momenteel hebben we 88 vrijwilligers. Vanwege corona kunnen we ze nog niet allemaal inzetten en sommigen kiezen er zelf voor nog niet ingezet te willen worden. Vrijwilligers worden alleen ingezet als ze tijdens de activiteit die ze doen 1,5 meter afstand kunnen bewaren. Mocht dit niet kunnen, dan mag er maximaal 15 minuten contact dichterbij zijn.

Uitzondering hierin zijn vrijwilligers die een rolstoel duwen om een rondje te wandelen.

Het werven van nieuwe vrijwilligers is wel alweer gestart. Het streven is om eind 2021 over ongeveer 100 vrijwilligers te beschikken.

In 2021 proberen we het keurmerk “Vrijwilligers, goed geregeld” binnen te halen.

Vrijwilligers zijn momenteel als volgt ingedeeld. Sommige vrijwilligers hebben meerdere functies.

Afdeling	Vrijwilligers	Aantal
Welzijn	Helpen bij computerles	3
Welzijn	Weekafsluiting activiteit	2
Welzijn	Begeleiden klassiek uurtje	2
Welzijn	Begeleiden van het zingen	1
Welzijn	Bezoeken van bewoners	17
Welzijn	Ondersteuning bij grotere activiteiten	2
Welzijn	Helpen bij het handwerken	2
Zonnehoeve	Ondersteuning huiskamer/ individuele bewoners	3
Leefstijlwoningen	Begeleiden individuele bewoners	5
Leefstijlwoningen	Helpen in een leefstijlwoning algemene taken en activiteiten	13
Rafter	Helpen bij het koffie/thee schenken	4
Rafter	Helpen bij de warme maaltijd	2
Algemeen	Chauffeurs	5

Algemeen	Kunstcommissie	1
Algemeen	Voorgangers kerk/koster/andere werkzaamheden kapel	5
Algemeen	Bloemschikondersteuning voor bloemstukken in kapel etc.	1
Algemeen	Boodschappen voor de receptie	1
Algemeen	Spellen uitwerken	1
Woondiensten	Diervverzorging	3
Woondiensten	Werkzaamheden in de tuin	4
Woondiensten	Wassen van de auto's/rollators	1
Woondiensten	Fotograaf	1
Woondiensten	Kerststal verzorgen en andere klusjes gedurende het jaar	1
Herstelpark	Ondersteuning Let it be	3
Kerkelijke Instelling Erfgoed Glorieux	Werkzaamheden in het archief	2
Kerkelijke Instelling Erfgoed Glorieux	Bezinning en spiritualiteit	3
Terhage	Servicepunt	2
Terhage	Maatje	1

7 Gebruik van hulpbronnen

Vastgoed

De afgelopen jaren is veel geïnvesteerd in nieuwbouw en renovatie. De gebouwen waar Zorg & Wonen Glorieux zorg levert zijn op het kwaliteitsniveau wat Glorieux wenselijk acht. De nadruk ligt de komende jaren op onderhoud en het in bedrijf houden van de gebouwen.

Onderhoud en renovatie

- Uitvoering regulier jaarlijks onderhoud van middelen en materialen (installaties gebouwen; o.a. elektra, water, verwarming, liften, brandmeldinstallatie, zorgoproep, camerabewaking, telefonie, ICT);
- Uitvoeren van activiteiten uit het meerjarenonderhoudsplan;
- Dienkeuken, kantoren en dienstengang zijn in 2020 gerenoveerd;
- Luchtbehandelingsinstallatie en warmwatervoorziening van (een deel van) gebouw Glorieux zijn in 2020 gerenoveerd, de rest van Glorieux is in 2009 gerenoveerd.

Buitenruimtes:

- Regulier tuinonderhoud;
- Herstelwerkzaamheden bestrating t.b.v. veiligheid bewoners worden indien nodig gedaan. In 2020 is onderzoek uitgevoerd naar de binnentuin van Huize Glorieux (autoverkeer, meer groen en uitbreidingsmogelijkheden van het terras). De binnentuin is aangepast ter plaatse van fietsenstalling en terras naar aanleiding van dit onderzoek.

Woonoppervlakte:

- Geen aanpassingen.

Bewegingsruimte per bewoner:

- Samaritaan, gangen en leeszaal zijn gerenoveerd in het 1^e kwartaal 2020.

Privacy

In 2018 is Zorg & Wonen Glorieux het traject gestart om op een verantwoorde en passende manier invulling te geven aan de eisen uit de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Vanaf begin 2019 is invulling van en voldoen aan de AVG structureel onder de aandacht. Belangrijkste factor daarin is de inzet van de AVG-commissie waarin door organisatievertegenwoordigers en de functionaris gegevensbescherming (FG) wordt gewerkt aan het systematisch beoordelen en aanpakken van privacyvraagstukken.

Het geactualiseerde privacy beleid is inmiddels ingevoerd in de organisatie. Ook heeft er in 2020 in de diverse overlegmomenten hierover voorlichting plaatsgevonden. Ook ondersteunende informatie in de vorm van handreikingen voor bewaartermijnen, behandelen van inzage- en informatieverzoeken en het sluiten van verwerkersovereenkomsten zijn uitgewerkt en ingepast in de processen.

Niet alleen beleidsmatig zijn stappen gezet, ook heel concreet zijn acties ondernomen, van het aanschaffen van containers voor vertrouwelijke papieren tot opschoonafspraken voor archieven.

Er is continu aandacht voor kennis en bewustwording in de teams, het register van verwerkingen is uitgewerkt en er worden privacy impact assessments (PIA's), de methode voor risico-inschatting van persoonsgegevens, uitgevoerd bij verschillende verwerkingen.

Glorieux heeft hiermee een werkwijze ontwikkeld die op een passende en praktische manier bijdraagt aan de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer. Toetsing van de AVG-richtlijnen zal een onderdeel zijn van de jaarlijkse interne audits.

Technologische hulpbronnen door Woondiensten Glorieux

ICT

In het eerste kwartaal van 2021 vindt implementatie van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) plaats. Stichting Woondiensten Glorieux zal de implementatie mede begeleiden en zorgdragen voor een goede infrastructuur en geschikte hardware om het ECD goed te laten functioneren.

Domotica:

Bij de leefstijlwoningen zit domotica geïntegreerd in het zorgoproepsysteem. Het wordt in de nacht ingezet om 24-uurs toezicht te borgen en niet om vrijheid te beperken.

EHealth:

Er worden bij Zorg & Wonen diverse hulpmiddelen ingezet op het gebied van EHealth. Enkele voorbeelden hiervan zijn: spreekluisterverbindingen, bewegingsmelders, paddenstoeldrukkers, trekalarm en deurbeveiliging. Indien deze middelen worden ingezet als vrijheid beperkende maatregel, gebeurt dit conform de Wet Zorg en Dwang. In 2021 zal onderzoek gedaan worden naar de mogelijkheden van het gebruik van leefcirkels.

Facilitaire zaken

Beveiliging

De bezetting van de receptie is uitgebreid, evenals het aantal camera's op het park. Hiermee wordt het toezicht en de veiligheid vergroot. In het kader van BHV worden extra table-top-oefeningen en e-learningmodules uitgevoerd en zal er ook weer een fysieke ontruiming plaatsvinden op de verschillende locaties op het park.

Materialen en middelen

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 en hulpmiddelen voor steunkousen.

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

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

De voorraad en het beheer van de linnenkamer is op kosten van Stichting Zorg & Wonen Glorieux.

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

In Huize Glorieux worden schoonmaaklijsten gehanteerd voor de algemene hulpmiddelen zoals het bad, bloeddrukmeters, weegstoelen etc.

Wanneer er aanvullende onderhoudswerkzaamheden benodigd (en haalbaar binnen indicatie) zijn, zoals bijvoorbeeld het oppompen van een antidecubitusmatras, wordt dit vastgelegd in het zorgleefplan. De EVV-er zorgt er dan ook voor dat dit verwerkt wordt in 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 zorgleefplan worden daarnaast bijzonderheden, afspraken en het gebruik van hulpmiddelen benoemd. Beide onderdelen van het zorgleefplan worden ieder half jaar besproken in de evaluatie van het zorgleefplan.

Vanaf 1 januari 2020 worden mobiliteitshulpmiddelen voor alle bewoners in een Wet langdurige zorg (Wlz)-instelling (met Zorg Zwaarte Pakket (ZZP)-bekostiging) verstrekt vanuit de Wlz. Zorg & Wonen Glorieux zorgt vanaf 2020 voor de indicatie en aanvraag van deze mobiliteitshulpmiddelen bij het Zorgkantoor. Met de paramedici worden afspraken gemaakt over het verzorgen van de indicatiestelling.

Binnentuin leefstijlwoningen

De binnentuin van de leefstijlwoningen is een belevingsgerichte tuin waar bewoners beschermd en onder toezicht vrij kunnen bewegen. De aanleg is gebruiksvriendelijk en nodigt uit tot verschillende activiteiten. Denk hierbij aan bewegen in de tuin, wandelen, tuinieren etc. Hierbij is het van belang dat er interactie is tussen bewoner, mantelzorger en medewerker. Met name de medewerkers Wonen & Welzijn hebben hier een voortrekkersrol in. Vanwege de aanwezigheid van verschillende bankjes is het mogelijk voor de bewoner een looproute te creëren en voldoende rustmomenten in te bouwen. Daarnaast blijft genieten van de verschillende kleuren van bloemen en planten een must.

Winkel

Voor bewoners van Huize Glorieux heeft Zorg & Wonen Glorieux een winkelvoorziening voor de broodmaaltijd. De bewoners zijn hierover tevreden. De werkgroep voeding zal onderzoeken hoe de broodmaaltijdvoorziening mogelijk nog beter en aantrekkelijker kan.

Refter

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

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

De refter is de hele dag open en bewoners en gasten kunnen er zitten om een kopje koffie te drinken als zij dat willen. In 2021 wordt onderzocht hoe de refter als ontmoetingsplek nog aantrekkelijker kan worden gemaakt voor bewoners en/of mantelzorgers.

Receptie

De receptie is een centraal punt in de organisatie. De receptie is 7 dagen in de week bemenst, op werkdagen van 8.00 tot 16.30 uur en in het weekend en op feestdagen van 8.30 tot 17.00 uur.

De belangrijkste taken zijn:

- Informatief contactpunt voor alle bewoners en medewerkers;
- Ontvangst van familie en bezoek;
- Filteren van vragen en de juiste doorverwijzing organiseren;
- Sorteren van de post;
- Verkoop van snoepgoed en andere kleine artikelen;
- Verkoop van kaarten voor goede doelen;
- Informeren bewoners over aanwezigheid ondersteunende diensten (kapper, pedicure etc.);
- Bewakingsfunctie van 17.00 uur tot 23.30 uur van maandag tot en met zondag (gemiddeld 6 dagen per week).

Financiële en administratieve organisatie

Zorg & Wonen Glorieux volgt de financiële planning & control cyclus van begroting, kwartaalrapportage en jaarrekening. De begroting en jaarrekening worden vastgesteld door de Raad van Bestuur en goedgekeurd door de Raad van Toezicht. De kwartaalrapportage wordt besproken in de Raad van Bestuur. De begroting, kwartaalrapportage en jaarrekening worden besproken in de bewonersraad.

Als gevolg van de introductie van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is de afgelopen twee jaar het Planning en Control (P&C) -instrumentarium gericht op de kwaliteit herijkt. Het financiële P&C-instrumentarium is daarin nog niet meegenomen en herijking is noodzakelijk om de financiële gezondheid van de zorgorganisatie te monitoren en tijdig te kunnen bijsturen. In 2020 is het financieel P&C-instrumentarium uitgewerkt. Dit zal in 2021 worden geïmplementeerd. In het vierde kwartaal van 2020 is de facturenstroom gedigitaliseerd en sindsdien vindt controle en fiattering van facturen digitaal plaats door budgethouders.

Professionele en samenwerkingsrelaties

Bij vier ziekenhuizen in 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, vaste overlegmomenten.

Met twee apothekers is er een samenwerkingsrelatie. Voor Huize Glorieux is dat de Benu apotheek in 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 verzorgt de apotheker van het Catharina ziekenhuis de levering en controle voor de leefstijlwoningen. Ook dit is contractueel vastgelegd en er zijn afspraken gemaakt over de dienstverlening en verantwoordelijkheden.

8 Gebruik van informatie

(Interne) informatiekkanalen

Binnen Zorg & Wonen Glorieux zijn de volgende informatiekkanalen

- De website van Glorieuxpark voor informatie over de organisatie
- Brabantzorgnet voor vacatures
- Twee monitoren voor korte mededelingen
- Schriftelijke mededelingen voor bewoners, medewerkers en vrijwilligers
- Vier keer per jaar een Glorieuxkrant
- Twee personeelsbijeenkomsten per jaar
- Twee bewonersbijeenkomsten per jaar
- Twee keer per jaar mantelzorgbijeenkomst per leefstijlwoning
- Kwaliteitsplan
- Jaarverslag
- Aanwezigheid op beurzen
- Zorgkaart Nederland
- Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG)
- Houden van (interne) audits
- Onderzoek cliëntervaringen
- Onderzoek medewerkerstevredenheid

Leren en verbeteren

De resultaten uit metingen, onderzoeken en audits worden besproken in het bestuur, het managementteam en de kwaliteitscommissie. Alle verbeterpunten worden besproken en er worden actieplannen opgesteld om die punten te verbeteren. De verbeterpunten worden opgenomen in het verbeterplan en maandelijks besproken en gemonitord in het managementteam.

9 Verbeterparagraaf

Verbeterplan 2021

Zorg & Wonen Glorieux heeft haar verbeterplan 2021 gebaseerd op de speerpunten van de toekomstvisie, het kwaliteitsplan 2020 en de interne en externe onderzoeken en audits uit 2019/2020. Per thema uit het programma Thuis in het verpleeghuis worden in onderstaande tabel de geplande verbeteringen voor 2021 gepresenteerd.

Thema's Thuis in verpleeghuis

Thema 1 Thuis in verpleeghuis: Meer tijd en aandacht voor de bewoner

Zinvolle dagbesteding en activiteiten

- Bij opname duidelijk krijgen wat de hobby's en interesses van de nieuwe bewoner zijn, welke activiteiten passend zijn en hoe invulling gegeven kan worden aan een zinvolle dagbesteding. Daarbij ook kijken hoe bestaande activiteiten in huidige omgeving bewoner voortgezet kunnen worden en hoe het bestaande sociale netwerk van de bewoner betrokken kan worden;
- Vastleggen wat de behoefte is van de individuele bewoner ten aanzien van dag invulling, dagritme en activiteiten;
- Specifieke activiteiten organiseren voor m.n. 'passieve' bewoners (bewoners die door hun ziekte niet meer in staat zijn om actief deel te nemen), in overleg met mantelzorgers.

Welzijn en welbevinden

- Werkgroep (bestaande uit de diverse geledingen van Zorg & Wonen Glorieux en Woondiensten Glorieux) samenstellen die de zorgvisie gaat herijken in een visie op welzijn, zorg en wonen. Onderdeel hiervan zal zijn de herijking van de visie op EHealth;
- Onderzoek naar mantelzorgbehoefte voor bewoners die er alleen voor staan en hieraan invulling geven;
- Warme overdracht en vastlegging van wensen en behoeften van nieuwe bewoners naar woonplek op Glorieux (huisbezoeken/intake, opname, introductie in huis, evaluatie);
- Meer aandacht voor en begeleiding bij zinvolle dagbesteding voor bewoners met dementie in Huize Glorieux. In Huize Glorieux zien we een toename van bewoners met een PG indicatie (ZZP 4 en ZZP 5). Deze bewoners hebben behoefte aan meer begeleiding in de daginvulling en aan een huiskamersetting. Onderzocht zal worden of in Huize Glorieux een tweede huiskamer kan worden ingericht (vergelijkbaar met de huiskamer in Zonnehoeve);
- Het oprichten van een werkgroep palliatieve zorg die uitdraagt waar wij voor staan als het gaat om waardig sterven. Deze werkgroep, die bestaat uit speciaal hiervoor opgeleide medewerkers, heeft periodiek overleg en draagt zorg voor duidelijke richtlijnen en (vastgelegde) afspraken rondom zorg in de laatste levensfase. Ook draagt de werkgroep zorg voor kennisoverdracht aan collega's en kunnen zij geraadpleegd worden als er vragen zijn rondom dit onderwerp of als er ethische kwesties spelen.

Voeding

- Werkgroep (bestaande uit de diverse geledingen van Zorg & Wonen Glorieux en Woondiensten Glorieux, alsmede de bewonersraad) samenstellen die de visie op voeding en het daaruit voortkomende voedingsbeleid gaat uitwerken, waarbij rekening wordt gehouden met de volgende zaken:
 - Voldoen aan voedingsvoorschriften vanuit het voedingscentrum;
 - Gevarieerd aanbod en voldoende extraatjes;
 - Eten is beleving: oog voor aankleding en presentatie;
 - Eigen regie bewoner in acht nemen rondom voedingswensen;
 - Locatie en aanbod ontbijt- en avondmaaltijd heroverwegen;
 - Onderzoeken hoe we in de refter een ontmoetingsplek voor bewoners en mantelzorgers kunnen creëren met faciliteiten voor eten en drinken.
- HACCP-audit, incl. opvolging van mogelijke verbeterdoelen die hieruit voortvloeien (in samenwerking met coördinator catering Woondiensten).

Zorg

- Methodiek van zorgleefplannen/domeinen onder de loep nemen en meenemen in de implementatie Elektronisch Cliënten Dossier (ECD).
- Onderzoek naar mogelijkheden voor extra ondersteuning tijdens zorgmomenten in de huiskamers van de leefstijlwoningen (huiskamerassistenten).

Thema 2 Thuis in verpleeghuis: Voldoende, gemotiveerde en deskundige zorgverleners

- Scholingsplan (collectieve en individuele scholingen);
- Workshops omgevingszorg georganiseerd door gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric;e;
- Accent op onderlinge deskundigheidsbevordering, gebruik maken van elkaars kwaliteiten, elkaar bevragen;
- Actief leerklimaat leerlingen en stagiaires, nadruk op eigen verantwoordelijkheid in leerproces, verantwoordelijk team van werkbegeleiders;
- Trachten het keurmerk "Vrijwilligers, goed geregeld" binnen te halen;
- Aandacht voor het organiseren van personeelsactiviteit(en) in een informele setting voor medewerkers Zorg & Wonen, Woondiensten en de Erfgoed Glorieux die kan bijdragen aan het saamhorigheidsgevoel met inachtneming van de coronamaatregelen;
- Resultaten en verbetervoorstellen uit het medewerkers tevredenheidsonderzoek oppakken;
- Verbetertraject team Huize Glorieux: optimaliseren werkprocessen met als doel effectieve inzet materiaal, middelen en personeel
- Onderzoek en uitwerking van passende vitaliteitsactiviteiten die aansluiten bij de behoefte van de medewerkers.

Thema 3 Thuis in verpleeghuis: Leren, verbeteren en innoveren

ICT

- Optimaliseren zorgregistratie vanuit diverse disciplines en faciliteren methodisch werken door implementatie Elektronisch Cliënten Dossier (ECD).

EHealth

- Onderzoek naar de mogelijkheden tot de inzet van leefcirkels om de kwaliteit van leven, veiligheid en beweging voor mensen met dementie te bevorderen. Een leefcirkel is een zorgtechnologie voor mensen met dementie. De bewoner draagt een tag bij zich, die de bewegingsruimte op maat kan inregelen. Het uitgangspunt is om de leefruimte zo groot mogelijk te laten zijn. Deze zorgtechnologie vermindert de onrust onder bewoners en vergroot de veiligheid van bewoners en hun omgeving en voorkomt dat bewoners gaan (ver)dwalen.

Thema 4 Sturen op kwaliteit en veiligheid

Kwaliteit

- Opstellen en uitvoeren van een intern audit plan, inclusief toetsing methodisch werken (PDCA-cyclus) en dossiercontrole. Ook afspraken voortkomend uit het hygiëneprotocol en AVG-beleid worden meegenomen tijdens de interne audits;
- Resultaten en verbetervoorstellen naar aanleiding van cliënt tevredenheids-onderzoek bepalen en bespreken met de bewonersraad;
- Herinrichting kwaliteitshandboek en protocollenoverzicht;
- Administratieve helderheid en vastlegging procedure aanmelding, intake, opname combineren met implementatie Elektronisch Cliënten Dossier (ECD);
- Het gebruik van ZorgkaartNL beter op de kaart zetten als meetinstrument voor cliënt tevredenheid.

10 Kwaliteitsbudget 2021

Het initieel gereserveerde kwaliteitsbudget 2021 bedraagt voor Zorg & Wonen Glorieux € 468.917. Hiervan is € 14.701 bestemd voor tariefcompensatie. Het kwaliteitsbudget na aftrek tariefcompensatie bedraagt € 454.216 en is voor 85% beschikbaar voor extra personele inzet (€ 386.084) en 15% voor andere investeringen in de kwaliteit van de verpleeghuiszorg (€ 68.132).

Zorg & Wonen Glorieux heeft op basis van de personeelskostenbegroting 2021 een hogere aanvraag ingediend.

De kwaliteitsmiddelen worden in 2021 ingezet voor het verbeterplan, dat is opgenomen in hoofdstuk 9 van dit kwaliteitsplan.

De personele middelen worden onder andere ingezet voor de volgende kwaliteitsverbeteringen:

- Het herijken van de zorgvisie in een visie op welzijn, zorg en wonen én het herzien van het voedingsbeleid. Hiermee zal een werkgroep aan de slag gaan waarin zorgpersoneel van beide teams vertegenwoordigd is.
- Het optimaliseren van de zorgregistratie vanuit de diverse disciplines en het faciliteren van methodisch werken door de aanschaf en implementatie van een elektronisch cliënt dossier (ECD).
- Meer aandacht voor en begeleiding bij zinvolle dagbesteding voor bewoners met dementie in Huize Glorieux door inrichting van een tweede huiskamer en inzet van huiskamerassistenten in de huiskamers en de refter. Deze huiskamerassistenten zullen bewoners ook ondersteunen tijdens de broodmaaltijden en de warme maaltijd.
- De dagbesteding en het activiteitenaanbod meer toespitsen op de behoeften van het individu. Onder andere door tijdens huisbezoek en intake interesses en hobby's in beeld te brengen en hierop in te spelen bij de daginvulling. Daarbij zal ook gekeken worden hoe bestaande activiteiten van bewoners na opname voortgezet kunnen worden. Het bestaande sociale netwerk van de bewoner wordt daarbij betrokken.
- Specifieke activiteiten ontwikkelen voor 'passieve' bewoners die door hun ziekte niet meer goed in staat zijn om actief deel te nemen.
- Het opstellen en uitdragen van visie en beleid op de zorg in de laatste levensfase. In 2021 wordt een werkgroep palliatieve zorg opgericht bestaande uit hiervoor opgeleide medewerkers die stimuleren dat afspraken rondom zorg in de laatste levensfase tijdig en adequaat worden vastgelegd en toegepast. Deze werkgroep draagt ook zorg voor kennisoverdracht binnen de teams.

De overige middelen worden ingezet voor:

- Aanschaf en implementatie van het elektronisch cliëntdossier (ECD).
- Onderzoek en implementatie van leefcirkels in Huize Glorieux voor bewoners met een indicatie psychogeriatric.
- Opleiding en training op het gebied van Wet zorg en dwang, verpleegtechnische handelingen en palliatieve zorg.
- Accountantskosten inzake controle verantwoording kwaliteitsmiddelen.

Afkortingen en definities

AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming): privacywet.

BBL (Beroeps Begeleidende Leerweg): combinatie van werken en studeren.

BHV (Bedrijfs Hulp Verlening): de hulp die wordt verleend bij ongewenste gebeurtenissen in een organisatie, die de veiligheid en/of gezondheid van de werknemers en andere aanwezigen bedreigen.

CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg): zorgt voor onafhankelijke (her)indicatiestelling in de zorg.

ECD (Elektronisch Cliënt Dossier): een middel waarmee instellingen in de gehandicaptenzorg, verpleging en thuiszorg gegevens bijhouden over hun cliënten.

EVV-er (Eerst Verantwoordelijke Verzorgende): iedere bewoner krijgt bij inhuizing een EVV-er toegewezen die als aanspreekpunt beschikbaar is en de zorg rondom de bewoner waar nodig coördineert.

Fte (Full Time Equivalent): rekeneenheid voor de omvang van een arbeidsovereenkomst of werknemersbestand.

FTO (Farmaco Therapeutisch Overleg): arts, apotheker en zorgverlener komen in dit overleg bij elkaar om medicatiegebruik van alle bewoners te evalueren en eventuele aanpassingen door te voeren.

HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points): een risico-inventarisatie voor voedingsmiddelen.

MDO (Multi Disciplinair Overleg): tweemaal per jaar moet de zorgverlening geëvalueerd worden met de bewoner/mantelzorger door de zorgaanbieder. Binnen de leefstijlwoningen wordt dit overleg een MDO genoemd, aangezien er bij de bewoner regelmatig meerdere disciplines betrokken zijn en die indien nodig tijdens dit overleg aansluiten.

MIC (Meldingen Incidenten Cliënten): alle incidenten worden geregistreerd om inzicht te verkrijgen in de aard van het incident en de afhandeling hiervan. Deze procedure wordt gebruikt als instrument om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

PIA (Privacy Impact Assessment): instrument waarmee privacy risico's in een vroegtijdig stadium op een gestructureerde en heldere manier in kaart gebracht worden bij het bouwen van informatiesystemen of aanleggen van databestanden.

PREZO (PREstaties in de ZOrg): werk- en denkmodel dat organisaties in de zorg helpt om optimale zorg en ondersteuning te leveren en kwaliteit van zorg tastbaar maakt.

SOG (Specialist Ouderen Geneeskunde): in de leefstijlwoningen is er een specialist ouderengeneeskunde betrokken die gespecialiseerd is in zorg voor kwetsbare ouderen en chronisch zieken met verschillende gezondheidsproblemen.

SWG (Stichting Woondiensten Glorieux)

SZWG (Stichting Zorg & Wonen Glorieux)

VAR (Verzorgende Advies Raad): deze raad is toegankelijk voor advies en vragen vanuit medewerkers. Ook hebben zij een adviserende functie voor beleidsstukken en protocollen.

VBM (Vrijheid Beperkende Maatregelen): beschermende maatregelen die dienen om bewoners die niet/onvoldoende in staat zijn hun wil te bepalen, te behoeden voor lichamelijke afwijkingen of beschadigingen. Zorg & Wonen Glorieux heeft een non-fixatie visie wat betekent dat er een zeer terughoudend beleid is in het gebruik van deze middelen.

Verzorgende IG (Verzorgende Individuele Gezondheidszorg): verzorgende opgeleid in het Nederlandse middelbaar beroepsonderwijs op niveau 3 en werkt in de verpleging, verzorging, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, kraamzorg of gehandicaptenzorg.

Wlz (Wet langdurige zorg): zorgwet, bedoeld voor mensen die voortdurend (intensieve) zorg nodig hebben in de nabije omgeving. Denk daarbij aan chronisch zieken, kwetsbare ouderen en mensen met een ernstige geestelijke of lichamelijke beperking/aandoening.

ZAP (Zorg Arts Psycholoog)/gedragsvisite: binnen de leefstijlwoningen is er een overleg met arts, zorg en psycholoog om het totaalbeeld van de bewoner te evalueren en behandelplannen zo nodig bij te stellen.

ZZP (Zorg Zwaarte Pakket): dit pakket wordt geïndiceerd door CIZ en geeft aan op hoeveel zorg de bewoner recht heeft.