

Kwaliteitsplan Zorg & Wonen Glorieux 2022



11-11-2021 Raad van Bestuur
02-12-2021 Raad van Toezicht
06-12-2021 Bewonersraad
13-12-2021 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	11
4.3	Veiligheid	14
4.4	Leren en verbeteren van kwaliteit	15
4.4.1	Kwaliteitsmanagementsysteem	15
4.4.2	Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag	15
4.4.3	Continue werken aan verbeteringen door zorgverleners	16
4.4.4	Een lerende organisatie.....	16
4.4.5	Collegiale uitwisseling	18
4.4.6	Lerend netwerk	18
5	Leiderschap, governance en management	19
5.1	Visie op zorg	19
5.2	De strategische koers van de organisatie.....	19
5.3	Leiderschap en goed bestuur	19
5.4	Raad van Toezicht.....	19
5.5	Rol en positie van bewonersraad en ondernemingsraad (OR)	20
6	Personeelssamenstelling.....	21
7	Gebruik van hulpbronnen	27
8	Gebruik van informatie	31
9	Verbeterparagraaf.....	32
	Afkortingen en definities.....	35

1 Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2022 van Stichting Zorg & Wonen Glorieux. Dit plan is opgesteld op basis van de uitgangspunten van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (geactualiseerde versie augustus 2021).

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

Ook het jaar 2021 heeft bij Zorg & Wonen Glorieux heeft nog voor een groot deel in het teken gestaan van Corona. De pandemie heeft grote invloed gehad op het leven en werken in onze organisatie. Veel plannen van de afgelopen 2 jaren zijn hierdoor uitgesteld en doorgeschoven naar de toekomst.

Toch heeft de organisatie ook haar veerkracht laten zien. Er is veel aandacht geweest voor het welbevinden van zowel bewoners als medewerkers. Barmhartigheid en betrokkenheid bij de ander zijn dan ook de belangrijke basiswaarden binnen onze organisatie. Ook hebben de beperkingen ons er niet van weerhouden om op 1 april 2021 het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) PUUR te implementeren, wat het methodisch werken ondersteunt wat de kwaliteit van zorg ten goede komt.

Raad van Bestuur
Stichting Zorg & Wonen Glorieux
December 2021

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, ruimte te bieden 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.

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 ontplooien 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:

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

Doelgroep in Huize Glorieux:

- 54 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 2021 verwachten we:

Gemiddelde leeftijd per locatie¹

Locatie	Aantal bewoners ¹	Gemiddelde leeftijd ¹
Huize Glorieux – Wlz zonder behandeling	50	88
Leefstijlwoningen – Wlz met behandeling	18	85,9

Gemiddelde leeftijd per ZZP¹

Huize Glorieux - Wlz zonder behandeling

ZZP	Aantal bewoners ¹	Gemiddelde leeftijd ¹
2VV	3	90
3LG	1	76
3VV	5	89
4VV	18	87
5VV	16	86
6VV	7	94

Leefstijlwoningen – Wlz met behandeling

ZZP	Aantal bewoners ¹	Gemiddelde leeftijd ¹
5VV	12	87,2
7VV	6	83,5

¹ Peildatum 18-11-2021

3 Toekomstvisie Zorg & Wonen Glorieux

Stichting Zorg & Wonen Glorieux wil een zorgorganisatie zijn en blijven met een eigen identiteit en uniciteit. Wij zijn 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 medewerkers 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 als organisatie;
- bieden van warme zorg met aandacht voor het individu;
- cultuur-/leefstijl specifieke zorg;
- waardering van medewerkers;
- 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 54 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 extern bureau.

In 2022 gaan we het aantal bewoners van leefstijlwoning Vincentius uitbreiden en wordt er gestart met een aantal plaatsen dagbehandeling. Hiervoor is een geringe verbouwing noodzakelijk. En is werving of verschuiving van medewerkers nodig. Hiervoor wordt een aparte businesscase ontwikkeld.

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 en bewoners.
- 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 zinvolle dag 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 Mercurus en Pallium Thuiszorg.

Waardering van medewerkers

Naast het zorgen voor bewoners beoogt Zorg & Wonen Glorieux ook goed te zorgen voor haar medewerkers. 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 en 2021 helaas nauwelijks doorgang kunnen vinden. In 2022 wordt bekeken hoe nog meer invulling kan worden gegeven aan het organiseren van leuke activiteiten voor het medewerkers 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 na de winter van 2020 en 2021 een vervolg gekregen. Hiermee wil Glorieux medewerkers de mogelijkheid bieden om op het Glorieuxpark na werktijd even uit de alledaagse hectiek te stappen en te 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 door -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 onderzocht hoe wij energie kunnen gaan opslaan. Gedacht wordt aan 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 – zo nodig - 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 (waar mogelijk) actief betrokken bij de zorgverlening en dag invulling van de bewoners.
- Wensen rondom levenseinde worden tijdig met de bewoners of hun vertegenwoordigers besproken en vastgelegd.
- Alle zorg voor de bewoners wordt regelmatig met de bewoners en/of hun vertegenwoordiger 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 2022 inspelen op de behoeften van het individu. De activiteitenbegeleider, de eerstverantwoordelijk verzorgende/persoonlijk woonbegeleider en de geriatrisch verpleegkundige 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.

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. Ook zijn er aandachtsvelders/key-users aangewezen die intern aanspreekpunt zijn voor specifieke onderwerpen (bijvoorbeeld hygiëne, elektronisch cliëntendossier).

Ook leidt Zorg & Wonen Glorieux studenten/stagiaires 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.

Alle zorgmedewerkers 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.

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.

Alle bewoners hebben een actueel zorgleefplan, welke is vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier PUUR. Begin 2021 zijn alle medewerkers (digitaal) geschoold en gecoacht in het opstellen en actualiseren van zorgleefplannen en in het goed rapporteren in het digitale bewonersdossier. Ook zijn alle papieren dossiers omgezet naar de nieuwe methodiek van PUUR. Vanaf 1 april 2021 is er gestart met deze nieuwe manier van werken.

De resterende maanden van 2021 is er door middel van coaching op de werkvloer nog hard gewerkt aan het juiste gebruik van PUUR. Ook zal het eind 2021 mogelijk zijn dat de bewoner en/of de 1^e vertegenwoordiger kan meelesen en meedoen in het eigen zorgdossier.

Het zorgleefplan wordt regelmatig geëvalueerd met de bewoner en/of vertegenwoordiger door de EVV-er of PWB-er. Daarnaast is er twee keer per jaar een zorgleefplangesprek of

multidisciplinair overleg in aanwezigheid van de bewoner en/of vertegenwoordiger. De EVV'ers en PWB'ers houden regelmatig contact met de vertegenwoordigers.

Elke bewoner heeft een zorgverantwoordelijke mantelzorger (wettelijk vertegenwoordiger). Deze vertegenwoordiger wordt betrokken bij de uitvoering van het zorgleefplan. Zorg & Wonen Glorieux kiest ervoor om één aanspreekpunt te hebben. Deze zorginhoudelijk vertegenwoordiger 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 teamoverleg. Het teamoverleg is een regelmatig, gestructureerd overleg tussen leidinggevende en medewerkers. In het teamoverleg 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. Teamoverleg 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, dat voor iedereen inzichtelijk is.

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 bewoners:

- 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 vertegenwoordiger.
- 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 vervult hierin een grote rol. Dit wordt samengedaan met de zorgmedewerkers, familie/mantelzorgers en vrijwilligers. Zorg & Wonen Glorieux heeft ongeveer 115 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. Behoudens leefstijl specifieke en individuele activiteiten is het streven ook om Glorieuxbreed activiteiten te organiseren, waarbij alle bewoners kunnen aansluiten. Participatie is hierbij ook belangrijk en komt voort uit de visie en kernwaarden van Glorieux. Bewoners kunnen bepaalde taken of vrijwilligerswerk doen als zij dat leuk vinden.

Bewoners in Huize Glorieux mogen zelf het eigen appartement volledig inrichten met eigen meubilair en accessoires. Bewoners mogen een eigen bed meebrengen. Als dit Arbo-technisch voor de medewerkers niet verantwoord is, dan dient er een hoog-laag bed te komen. Dit valt onder WLZ-verantwoordelijkheid (Wet Langdurige Zorg). Hoog-laag bedden worden gehuurd bij Hartingbank. 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 Rafter.

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 of specifieke voedingswensen. 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. In 2021 heeft hiervoor een toetsing plaatsgevonden. Helaas heeft de werkgroep vanwege de corona-maatregelen lange tijd stilgelegen. In 2022 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 worden er wekelijks 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. We gaan mantelzorgers nadrukkelijker betrekken bij het ondersteunen van de zorg en het verzorgen van het welzijn van de bewoner en bewoners. Dit doen we vanaf het begin van de inhuizing zodat er geen 'gat' ontstaat tussen de thuissituatie waar de bewoner vandaan komt en het wonen bij Glorieux.

Mantelzorgavonden zijn vanwege de coronasituatie in 2021 niet doorgegaan. In 2022 ontwikkelen we enkele inhoudelijke avonden voor alle mantelzorgers, we denken daarbij aan bijvoorbeeld een vorm van een 'Alzheimer-café' waarbij mantelzorgers inhoudelijk een thema bespreken en met elkaar in gesprek kunnen komen. We kunnen dit bijvoorbeeld laten begeleiden door een psycholoog over het onderwerp dementie. Een en ander wordt concreet gemaakt als daar gezien de corona maatregelen daadwerkelijk ruimte voor komt.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Binnen Zorg & Wonen Glorieux is in 2020 een meting gedaan onder de bewoners en bij de leefstijlwoningen is dat gedaan onder de vertegenwoordigers. De resultaten en verbeteracties naar aanleiding van deze meting zijn meegenomen in het verbeterregister welke regelmatig in het MT-overleg besproken wordt.

De meting van 2020 heeft geresulteerd in de volgende gemiddelde scores:

Onderwerp	Huize Glorieux
Communicatie zorginstelling en bewoners	7,8
Contact met zorgverleners	7,0
Professionaliteit zorgverleners	8,1
Woon- en leefomstandigheden	8,9
Activiteiten en dagbesteding	7,1
Maaltijden	8,9
Aanbevelingsscore	7,89

Onderwerp	Leefstijlwoningen
Communicatie zorginstelling en bewoners	7,9
Contact met zorgverleners	8,0
Professionaliteit zorgverleners	8,3
Woon- en leefomstandigheden	8,7
Activiteiten en dagbesteding	6,9
Maaltijden	9,4
Aanbevelingsscore	8,30

In oktober-november 2021 zijn onze bewoners/vertegenwoordigers actief benaderd met de vraag of zij hun waardering voor onze organisatie achter willen laten op Zorgkaart Nederland. Op het moment van opstelling van dit kwaliteitsplan is deze uitvraag nog in volle gang en zijn de resultaten nog niet bekend. De resultaten zullen worden opgenomen in het kwaliteitsverslag 2021 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 2022 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: “actuele problematiek” en “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 2022. Resultaten worden besproken in het MT-zorg en de teams 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)
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. Decubitus
 - Percentage cliënten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger. (keuze)
 - Percentage afdelingen waar een casuïstiek bespreking over decubitus heeft plaatsgevonden en waarbij een aantal vaste items zijn doorgesproken. (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.

Sinds de invoering van het elektronisch cliënten dossier PUUR is de hantering van de Plan-Do-Check-Act cyclus (PDCA) beter zichtbaar in de zorgdossiers. 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. Voor zorginhoudelijke protocollen wordt gebruik gemaakt van de Vilans-protocollen, welke direct in het elektronisch cliënten dossier PUUR opvraagbaar zijn.

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

Er is een jaarlijks scholingsplan 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

Helpenden, 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.

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

Opnieuw zal contact gezocht worden met het regionale Platform VVT waar wij door onze geringe organisatie omvang niet aan deel konden nemen. Vanuit het zorgkantoor wordt gestimuleerd dat ook Glorieux hierbij aansluit. Daarnaast is samenwerking om aan te sluiten bij regionaal wachtlijstbeheer vanuit het Seniorenpunt Eindhoven.

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, Mercurius, 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.

We onderzoeken de mogelijkheid om Glorieux te laten aansluiten bij een initiatief vanuit woningbouwcoöperaties in de regio met betrekking tot regionaal wachtlijst beheer.

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.

5 Leiderschap, governance en management

5.1 Visie op zorg

De visie op zorg staat beschreven in de zorgvisie. Deze is langzaamaan verouderd. 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 en 2021 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 het komende jaar. 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. En dat vanuit een houding van Samen Doen.

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, vrijwilligers en bewoners en 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.

Per 1 juni 2021 is een nieuwe directeur-bestuurder aangetrokken met de opdracht om een plan te maken om de zorg en dienstverlening binnen Zorg & Wonen Glorieux toekomstbestendig te maken. Dit plan is voortdurend onderwerp van gesprek met de medewerkers, het management, de OR, bewonersraad en Raad van Toezicht. Dit plan heet Samen Doen, Toekomstbestendig Glorieux.

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. Ten tijde van het ontwikkelen en de uitvoering van het plan voor een toekomstbestendig Glorieux zijn er meerdere informele gesprekken tussen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht.

5.5 Rol en positie van bewonersraad en ondernemingsraad (OR)

Zorg & Wonen Glorieux heeft een bewonersraad. 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 en beleid

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, leidinggevenden en deskundigheid. Op het gebied van arbeidsomstandigheden, verbinding en communicatie scoren we ruim voldoende. De resultaten van dit onderzoek zijn meegenomen in het kwaliteitsplannen 2020-2022. 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
Leidinggevenden	8,2
Communicatie	7,4
Bereikbaarheid	8,3
Persoonlijke ontwikkeling	7,9
Arbeidsvoorwaarden	7,9
Arbeidsomstandigheden	7,6

In het najaar van 2020 heeft de OR een onderzoek gedaan naar het behoud van medewerkers om inzichtelijk te krijgen welke sterke punten wij bezitten als Zorg & Wonen Glorieux. Middels dit onderzoek is er inzicht gekregen in de ontwikkelpunten over hoe wij als organisatie een nog een betere werkgever kunnen zijn. In dit onderzoek is ook geïnventariseerd waar de behoefte van de achterban ligt wat betreft de vitaliteitsactiviteiten. Het rapport met aanbevelingen voortkomend uit dit onderzoek is voorgelegd aan de Raad van Bestuur en wordt meegenomen in de plannen voor de toekomst.

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 (bedrijfshulpverlening) 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. Daarnaast werken we met een vlinderdienst die op beide afdelingen ondersteuning geeft.

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 ambulant 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/PWB'er is deelnemer aan het multidisciplinaire overleg en zij bereidt dit overleg ook voor. Elke twee weken vindt er een gedragsvisite met de psycholoog plaats bij de leefstijlwoningen. In dit overleg worden alle bewoners, waarvoor overleg op dat moment nodig/nuttig is, kort besproken. Dit overleg staat los van zorgleefplangesprekken en het multidisciplinaire overleg.

Begrote formatie in Fte's 2022

Zorg gebonden functies	
Functie	Begrote formatie 2022 fte
Huize Glorieux	
teamleider Huize Glorieux	0,89
planner / roosteraar	0,56
activiteitenbegeleider	0,67
verpleegkundige	1,8
EVV-er	5,45
verzorgende IG	7,23
medewerker wonen & welzijn	3,7
leerling verzorgende BBL	3,7
inhuur ZZP'ers (vervanging ziekte / vakantie)	11
Huize Glorieux	35,00
teamleider leefstijlwoningen	0,89
planner	0,45
verpleegkundige	6,3
persoonlijk woonbegeleider	2,72
woonbegeleider/verzorgende	8,2
medewerker wonen & welzijn	4,05
leerling verzorgende BBL	2,55
inhuur ZZP'ers (verv. ziekte / vakantie)	15
Leefstijlwoningen	40,16

Niet zorg gebonden functies	
Functie	Begrote formatie 2022 fte
directie/bestuur en financiën	1,00
Secretaresse	0,61
Praktijkopleider (verpleegkundige)	0,67
stafmedewerker kwaliteit	0,67
Cliëntadviseur (verpleegkundige)	0,67
medewerker personeelsadministratie	0,89
Financieel medewerker zorg	1,00
Staf	5,51

Totaal Zorg & Wonen Glorieux	76,78
---	--------------

De aard van de aanstelling²

Aard van de aanstelling	aantallen
Arbeidsovereenkomsten voor onbepaalde tijd	63
Arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd 11 maanden of <u>langer</u>	3
Arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd <u>korter</u> dan 11 maanden	0
Leer-/arbeidsovereenkomsten van alle leerlingen (voor de duur van de opleiding)	7
Stageovereenkomsten	4

Verhouding gediplomeerden versus leerlingen/stagiairs²

	Gediplomeerd verzorgenden/ verpleegkundigen	Leerlingen*	Stagiairs
aantallen	55	7	4
Verhouding gediplomeerd versus leerling/stagiair	36,56 fte	5,11 fte	2,5 fte

* Dit betreft leerlingen BBL en overige leerlingen

Instroom, doorstroom en uitstroom (in aantallen)²

	Instroom	Aanwezig op peildatum
Instroom van alle BBL leerlingen	4	7
Doorstroom na diplomering van BBL leerlingen naar een arbeidsovereenkomst	0	0
Instroom nieuwe medewerkers (exclusief leerlingen en stagiaires)	8	66
Uitstroom medewerkers (exclusief leerlingen en stagiaires)	16	

De facilitaire functies worden ingevuld door Stichting Woondiensten Glorieux. De hiervoor ingezette formatie die wordt doorberekend aan Zorg & Wonen Glorieux bedraagt³:

- Team receptie: 1,25 fte
- Team huishouding: 4,78 fte
- Team catering: 1,45 fte
- Vrijwilligerscoördinator: 0,5 fte

Ratio personele kosten versus opbrengsten

72%⁴

Gemiddeld ziekteverzuim⁵

Incl. zwangerschapsverlof	Exclusief zwangerschapsverlof
19,55%	18,38 %

² Peildatum 03-11-2021

³ Cijfers 2021

⁴ t/m september 2021

⁵ Januari t/m oktober 2021

Vrijwilligers

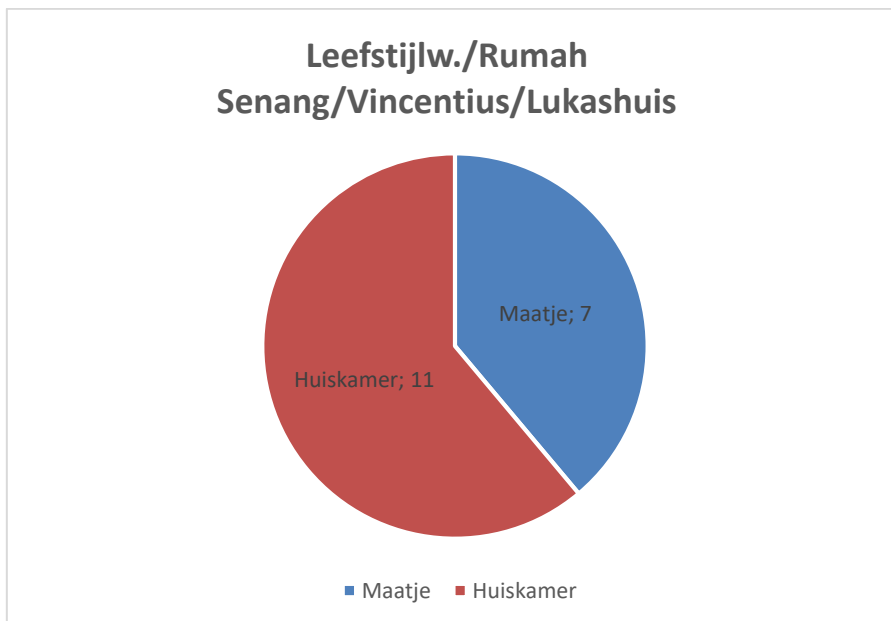
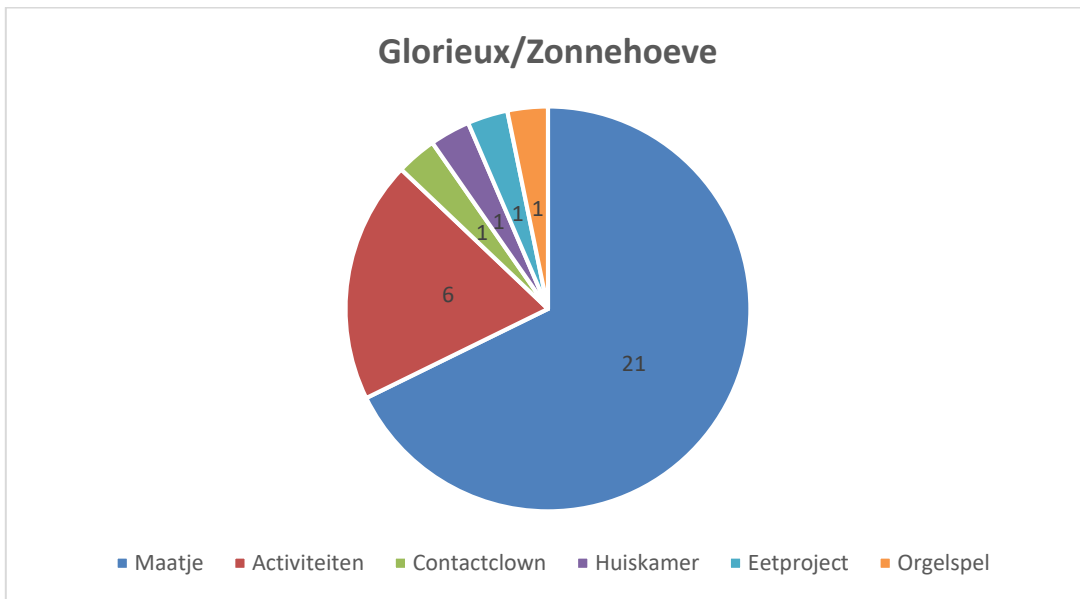
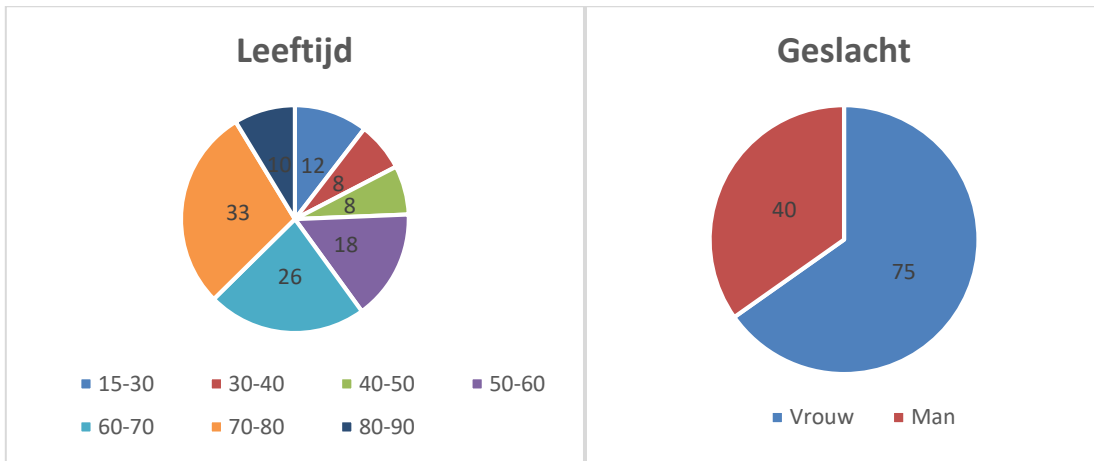
Op 19 maart 2020 werd besloten om bij alle zorginstellingen de deuren te sluiten vanwege de coronacrisis. Ook bij Glorieux hield dat in dat de vrijwilligers een tijd lang niet konden komen. Inmiddels zijn de vrijwilligers allemaal weer aan de slag, mits ze dat zelf al willen/aandurven. Het streven was om eind 2021 over 100 vrijwilligers te beschikken. We zijn hier ruim overheen gegaan en de teller staat nu op 115. Iets waar we enorm trots op zijn. Deze stijging heeft te maken heeft met verschillende aspecten:

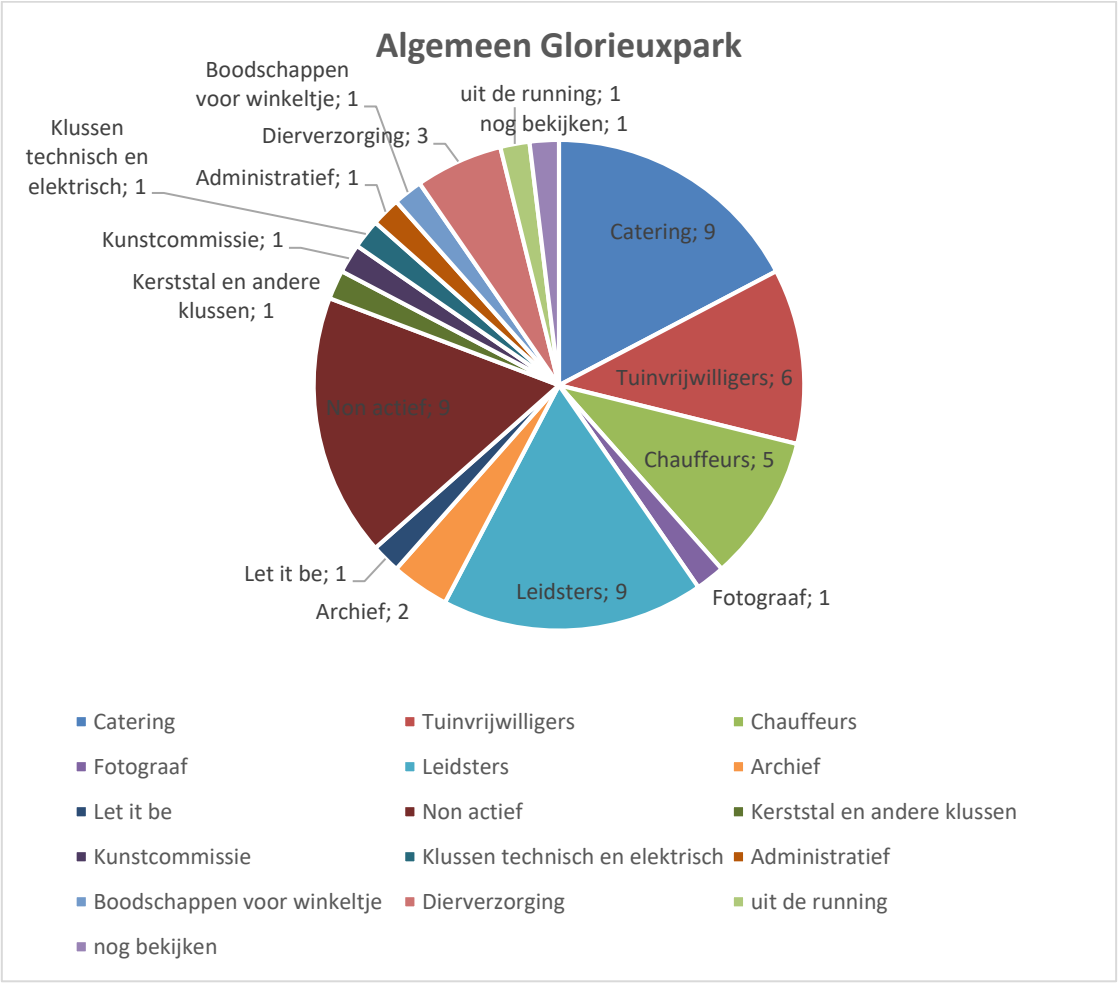
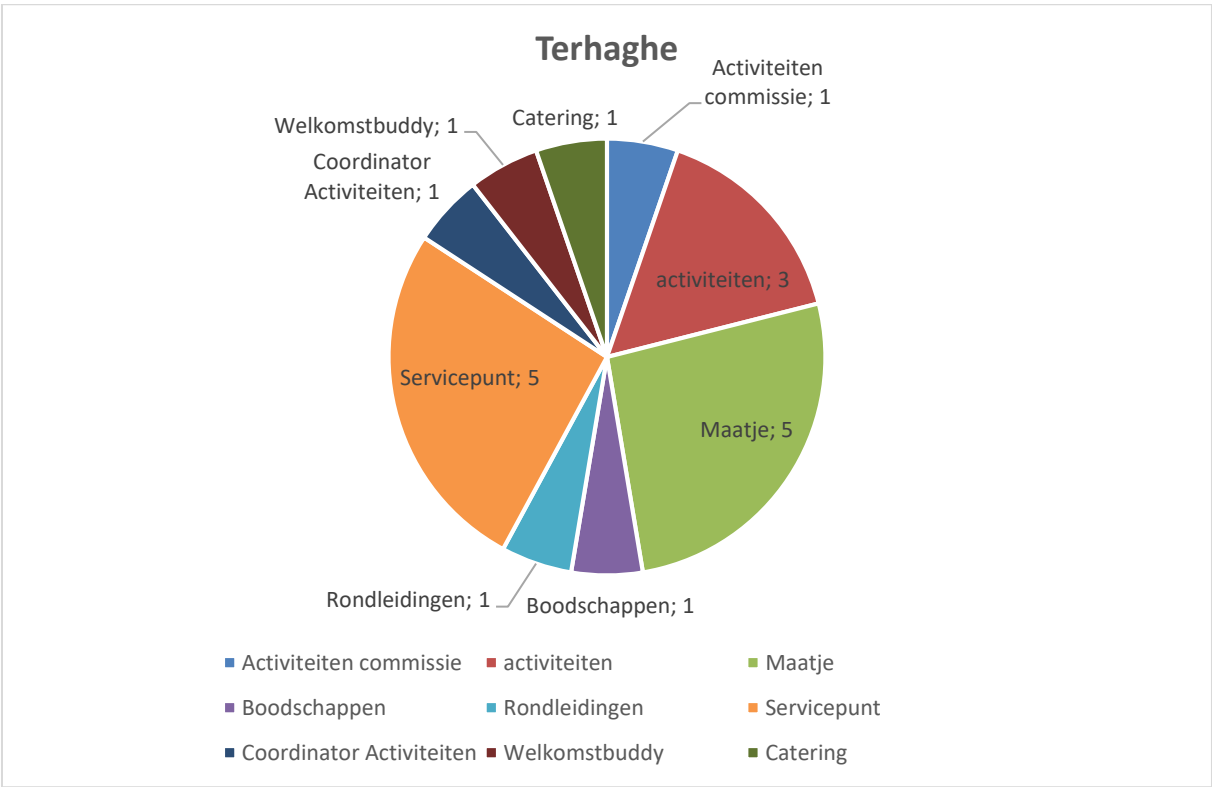
1. Stichting Het Momentum: Met hen zijn we een samenwerkingsproject aangegaan met behulp van subsidie. Deze stichting zoekt maatjes (vrijwilligers) voor bewoners met een dementie. Zij gaan uit van hetgeen wat nog wel kan bij deze doelgroep. In 2021 hebben zij voor ons tot 10 geslaagde matches gekomen. Het project was gericht op bewoners van de Leefstijlwoningen en de Zonnehoeve. Dit was ook het vooraf afgesproken aantal. Voor 2022 kijken we naar mogelijkheden om weer een nieuw project met hen aan te gaan. Het zal dan met name gericht zijn op bewoners met dementie binnen Glorieux.
2. Maatschappelijke betrokkenheid: De corona-pandemie heeft veel mensen ervan bewust gemaakt dat vrijwilligers hard nodig zijn. Dit heeft ertoe geleid dat veel mensen zich bij ons gemeld hebben en vrijwilliger zijn geworden.
3. Samenwerking met GoedVolk en de Oranje-helpers. Beide organisaties zijn actief met het zoeken naar vrijwilligers onder de jongeren en koppelen hen aan organisaties die bij hen kunnen passen.

We hopen dat we bovenstaande punten/samenwerkingen in 2022 door kunnen zetten en dat ons vrijwilligersaantal daardoor nog meer gaat stijgen. Het doel voor eind 2022 is om op 140 vrijwilligers te zitten. Extra vrijwilligers die een bijdrage leveren aan het welzijn van onze bewoners zijn ook hard nodig.

Daarnaast zijn we drukdoende met het binnenhalen van het keurmerk "Vrijwilligers, goed geregeld". Dit heeft flinke vertraging opgelopen door corona, omdat we niet fysiek bij elkaar konden zitten. De werkgroep is inmiddels al een aantal keer bij elkaar geweest en zoals het er nu uit ziet, hopen we het keurmerk medio maart 2022 te krijgen.

Voor de werkgroep is onderstaande grafische analyse gemaakt van ons vrijwilligersbestand.





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.

Aanpassing van het vastgoed

- Realisatie van een fysieke verbinding tussen de gebouwen Vincentius (kleinschalige woonvorm) en Stefaan. Het aantal zorgeenheden van Zorg & Wonen Glorieux wordt hierdoor vergroot.

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 meerjaren-onderhoudsplan;
- Warmwatercirculatieleiding van (een deel van) gebouw Glorieux vervangen.

Buitenruimtes:

- Regulier tuinonderhoud;
- Herstelwerkzaamheden bestrating t.b.v. veiligheid bewoners worden indien nodig gedaan.
- Uitbreiding van camera's op P3+P4, uit het oogpunt van veiligheid.
- Intercom aan de binnenzijde van de parkpoort.

Woonoppervlakte:

- Geen aanpassingen.

Bewegingsruimte per bewoner:

- Geen aanpassingen

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. In 2021 heeft een inventarisatie plaatsgevonden door de FG. Deze dient tevens als overdracht voor een nieuw te werven FG begin 2022.

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

Op 1 april 2021 heeft de implementatie van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) PUUR plaatsgevonden. Stichting Woondiensten Glorieux heeft deze implementatie mede begeleid en dragen zorg voor een goede infrastructuur en geschikte hardware om het ECD goed te laten functioneren. In het 1^e kwartaal van 2022 komt 'PUUR voor Jou' beschikbaar. Dat is het bewoners- en mantelzorgportaal zodat zij van afstand hun dossier in kunnen zien en daarover in gesprek gaan. Iets waar bewoners en familie naar uitzien.

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, trekalarmen en deurbeveiligingen. Indien deze middelen worden ingezet als vrijheid beperkende maatregel, gebeurt dit conform de Wet Zorg en Dwang. In 2021 is er een oriënterend onderzoek gedaan naar de mogelijkheden van het gebruik van leefcirkels. De investeringen hiervoor zijn zodanig hoog dat hier voor 2022 nader onderzoek naar wordt gedaan om hier externe financieringsbronnen voor te vinden.

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. Er is in 2021 een inhaalslag gemaakt met betrekking tot de BHV-trainingen en rondleidingen. We krijgen ondersteuning van een externe organisatie op het gebied van BHV-onderwerpen. Onder andere doormiddel van table-top-oefeningen en e-learningmodules, maar ook zal er 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 zorgdossier.

Alle hulpmiddelen, die een bewoner (die in zorg is) in gebruik heeft, worden genoteerd in het elektronisch cliëntendossier PUUR.

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. 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 Glorieux heeft Zorg & Wonen Glorieux een winkelvoorziening voor de broodmaaltijd. De bewoners zijn hierover tevreden. Ook gebruiken momenteel 8 bewoners hun broodmaaltijd in de 'tweede' huiskamer. Samen met de coördinator catering wordt gekeken hoe de brood- en warme maaltijdvoorziening mogelijk nog beter en aantrekkelijker kan en wat dit betekent voor de financiële situatie en personele formatie.

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. van 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 de toekomst wordt onderzocht hoe de refter als

ontmoetingsplek nog aantrekkelijker kan worden gemaakt voor bewoners en/of mantelzorgers. Hierbij wordt tevens geanticipeerd op de veranderende ondersteuningsvraag van bewoners en behoefte aan een prikkelarme omgeving.

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 (pauzetijd 12.00-12.30 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 voorgelegd aan 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 2022 verder 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
- PUUR Nieuwsflits
- 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 2022

Zorg & Wonen Glorieux heeft haar verbeterplan 2022 gebaseerd op de speerpunten uit het plan van de nieuwe directeur-bestuurder gericht op een toekomstbestendige zorgorganisatie, het kwaliteitsplan 2021 en de interne en externe onderzoeken en audits uit 2020/2021. Per thema uit het programma Thuis in het verpleeghuis worden in onderstaande tabel de geplande verbeteringen voor 2022 gepresenteerd.

Thema's Thuis in verpleeghuis

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

Zinnvolle 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 zinnvolle 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.
- 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

- In 2022 gaan we onderzoeken of een meer coördinerende rol van de activiteitenbegeleider mogelijk is. Deze zou dan zowel in Huize Glorieux als binnen de leefstijlwoningen de activiteiten moeten bevorderen. Daarbij hebben alle zorgmedewerkers in de dagelijkse bezigheden een bijdrage, en in het bijzonder de EVV'ers en PWB'ers in de afstemming op de mogelijkheden en wensen van de bewoners.
- Onderzoek naar mantelzorgbehoefte voor bewoners die er alleen voor staan en na vaststelling samen met werkgroepen van vrijwilligersbeleid 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). Dit is een onderdeel van project "bewonersinhuizing", start eind 2021.
- Meer aandacht voor en begeleiding bij zinnvolle dagbesteding voor bewoners met dementie in Huize Glorieux. In Huize Glorieux zien we een toename van bewoners met een PG-indicatie (Psychogeriatric ZP 4 en ZP 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 (leeszaal) kan worden ingericht (vergelijkbaar met de huiskamer in Zonnehoeve). Als onderdeel van het strategisch plan voor een toekomstbestendig Glorieux onderzoeken hoe de in 2021 gerealiseerde 2^e huiskamer de gehele dag gebruikt kan worden voor daginvulling van onze bewoners.
- Bij waardig leven hoort ook waardig sterven. Medewerkers hebben scholing gehad op het gebied van palliatieve zorg. De opgerichte werkgroep moet weer opnieuw opgepakt worden. De expertise van deze werkgroep wordt zal een onderdeel zijn van de inhoudelijke verpleegkundige takenverdeling binnen de teams, gelijkmatig

verdeelt over teams binnen de leefstijlwoningen en Huize Glorieux. Elkaar raadplegen is onderdeel van samenwerking/teamcoaching.
Nadat scholing bij aantal medewerkers van Huize Glorieux heeft plaatsgevonden zal de werkgroep Glorieuxpark breed opgezet worden. In huidige situatie is dat alleen voor de leefstijlwoningen van toepassing.

Voeding

- Afstemmen met Woondiensten hoe aan het gewenste voedingsbeleid invulling wordt gegeven, waarbij rekening wordt gehouden met de volgende zaken:
 - Keuzemenu wordt ontwikkeld;
 - Maaltijdservering in aardewerken schalen wordt onderzocht, i.p.v. in metalen schalen, daarbij tevens weer gezamenlijk de maaltijd nuttigen en op tafel de maaltijd verdelen;
 - Weer alle broodmaaltijden in de refter in de vorm van een lopend buffet aanbieden. Dit om ook de zelfredzaamheid te bevorderen en het onderlinge sociale leven te ondersteunen;
 - 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.

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

- Scholingsplan (collectieve en individuele scholingen).
- Accent op onderlinge deskundigheidsbevordering, gebruik maken van elkaars kwaliteiten, elkaar bevragen. Dit is een onderdeel van inhoudelijke verpleegkundige taken-verdeling binnen de teams, gelijkmatig verdeelt over teams binnen de leefstijlwoningen en Huize Glorieux. Elkaar raadplegen is onderdeel van samenwerking/team coaching.
- 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 (onderdeel van project “team coaching”);
- Verbetertraject team Huize Glorieux: optimaliseren van de werkprocessen met als doel effectieve inzet materiaal, middelen en personeel (onderdeel van project “team coaching”). Logistiek is een hierbij apart project (materiaal) en hulpmiddelen voor effectief werken is ook een apart project. Beiden volgen op het project team coaching en sluiten aan bij het werken richting (project) zelforganiserende teams.

Thema 3 Thuis in verpleeghuis: Leren, verbeteren en innoveren

EHealth en innovatie

- 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. Toetsing hoe welzijn bewoners is opgenomen in de zorgdossiers.
- Herinrichting kwaliteitshandboek en protocollenoverzicht met (mogelijk) ondersteuning externe partij.
- Administratieve helderheid en vastlegging procedure aanmelding, intake, opname combineren met implementatie Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) (onderdeel project “bewonersinhuizing”).
- Het gebruik van ZorgkaartNL beter op de kaart zetten als meetinstrument voor cliënttevredenheid.
- Hygiënebeleid inclusief goed werkend toetsingskader implementeren.

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 in Huize Glorieux 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.

PWB'er (Persoonlijk Woonbegeleider): iedere bewoner krijgt bij inhuizing in de leefstijlwoningen een PWB'er toegewezen die als aanspreekpunt beschikbaar is en de zorg rondom de bewoner waar nodig coördineert.

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)

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.

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