



Zorg & Wonen
Glorieux

Kwaliteitsjaarverslag 2022



Inhoud

Voorwoord	4
1. Profiel Zorg & Wonen Glorieux	5
1.1 Missie, Visie en Kernwaarden	5
1.2 Organigram.....	5
1.3 Kerngegevens	6
1.4 Doelgroep en aantal bewoners	6
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
Zorgleefplan en Puur	8
Puur van jou	9
3. Wonen en welzijn	9
3.1 Religieus leven en overige leefstijlen	10
3.2 Beweging	11
3.3 Vrijwilligers	11
4 Veiligheid	12
4.1 Indicatoren basisveiligheid	12
4.1.1 Decubitus.....	13
4.1.2 Casusbespreking decubitus op de afdeling	13
4.1.3 Advanced care planning	13
4.1.3 Bespreken medicatiefouten in het team.....	14
1.1.1 Medicatiefouten	14
4.1.5 Aandacht voor eten en drinken.....	14
4.2 Melding Verbeter Actie (MVA)	15
4.3 Onvrijwillige zorg.....	17
5. Leren en werken aan kwaliteit	18
5.1 Continu verbeteren door zorgverleners.....	18
5.2 Lerend netwerk	19
5.3 Kwaliteitsmanagement systeem	20
5.4 Klachten	20
5.5 Externe audits, metingen en onderzoeken	21
5.5.1 Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	21
5.5.2 Hygiëne.....	21
5.5.3 Risico- Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)	21
5.5.4 Werkplekonderzoek	22

5.5.5	HACCP	22
5.6	Clientervaring	23
6.	Leiderschap, Governance en Management	24
6.1	Strategische koers van de organisatie.....	24
7.	Leiderschap en goed bestuur	24
7.1	Rol en positie interne organisatie en toezichthouders	24
7.1.1	Raad van Bestuur.....	24
7.1.2	Raad van Toezicht.....	25
7.1.3	Bewonersraad.....	25
7.1.4	Medewerkersraadpleging/ OR	25
7.2	Verankeren van medische, verpleegkundige- en psychosociale expertise.....	26
8.	Medewerkers en vrijwilligers	26
8.1	Aandacht aanwezigheid en toezicht	27
8.2	Specifieke kennis en vaardigheden	27
8.3	Reflectie, leren en ontwikkelen.....	28
8.3.1	Leerbedrijf	28
8.4	Overzicht personeelssamenstelling.....	28
8.4	Medewerkerstevredenheidsonderzoek	29
8.6	Waardering personeel.....	29
9.	Gebruik van hulpbronnen en informatie.....	30
9.1	Gebouw en technologie	30
9.2	Technologische hulpbronnen	31
9.3	Materialen en hulpmiddelen.....	31
9.4	Professionele relatie en samenwerkingsovereenkomst	31
9.5	Gebruik van informatie en privacy/ AVG	32
10.	Realisatie verbeterplan 2022	33
Bijlage 1	Afkortingen en begrippen.....	38

30 mei 2023 vastgesteld door de Raad van Bestuur
 5 juni 2023 positief advies bewonersraad
 8 juni 2023 positief advies Raad van Toezicht
 19 juni 2023 positief advies Ondernemingsraad

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2022. Aan de hand van dit verslag wordt verantwoording afgelegd op de thema's zoals beschreven in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit is onderdeel van de verantwoording aan het Zorginstituut en de Inspectie voor Gezondheid en Jeugd (IGJ).

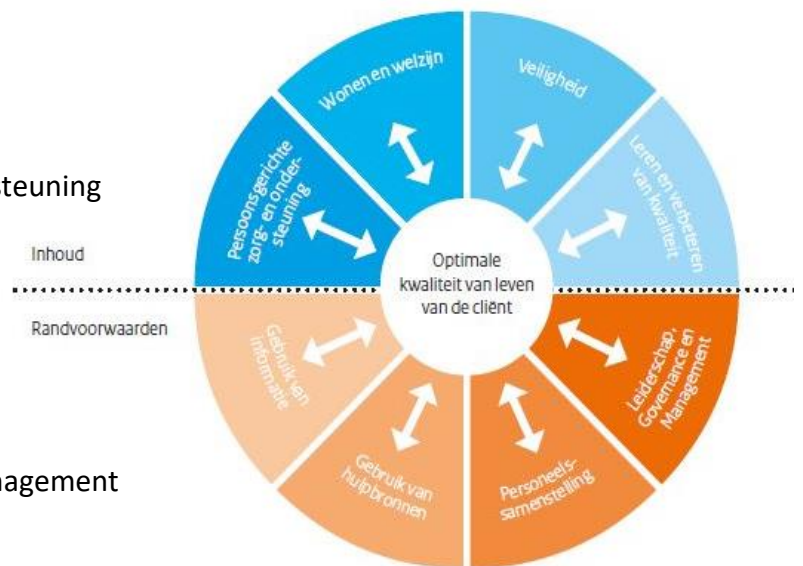
Dit verslag zal beginnen met een beschrijving van het profiel en de visie van stichting Zorg en Wonen Glorieux. Vervolgens volgt er een beschrijving van de thema's zoals benoemd in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:

Thema's kwaliteit en veiligheid:

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

Rand voorwaardelijke thema's:

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



Afbeelding. 1: thema's kwaliteitskader

Tot slot volgt er een beschrijving van de wijze waarop aan het verbeterplan invulling is gegeven, zoals opgenomen in het Kwaliteitsplan 2022.

Het jaar 2022 is een jaar geweest met verschillende ontwikkelingen. Het jaar stond deels nog in het teken van corona. Er zijn ook nieuwe medewerkers bijgekomen, waaronder een directeur-bestuurder, teamleider en stafmedewerker kwaliteit.

Raad van Bestuur Stichting Zorg en Wonen Glorieux

Mei 2023

1. Profiel Zorg & Wonen Glorieux

1.1 Missie, Visie en Kernwaarden

Zorg & Wonen Glorieux creëert een omgeving om een lang leven in goede gezondheid te bevorderen en bewust om te gaan met Moeder Aarde en haar bewoners. Dit doet zij door het creëren van een sociaal netwerk:, om zo elkaar te helpen aangenaam te wonen, te werken en te leven. Zorg & Wonen Glorieux wil het voor bewoners en medewerkers mogelijk maken zich naar lichaam, ziel en geest te ontplooien en samen een op geestelijke idealen gebouwde gemeenschap te vormen.

Definitie van zorgen (gebaseerd op Tronto)

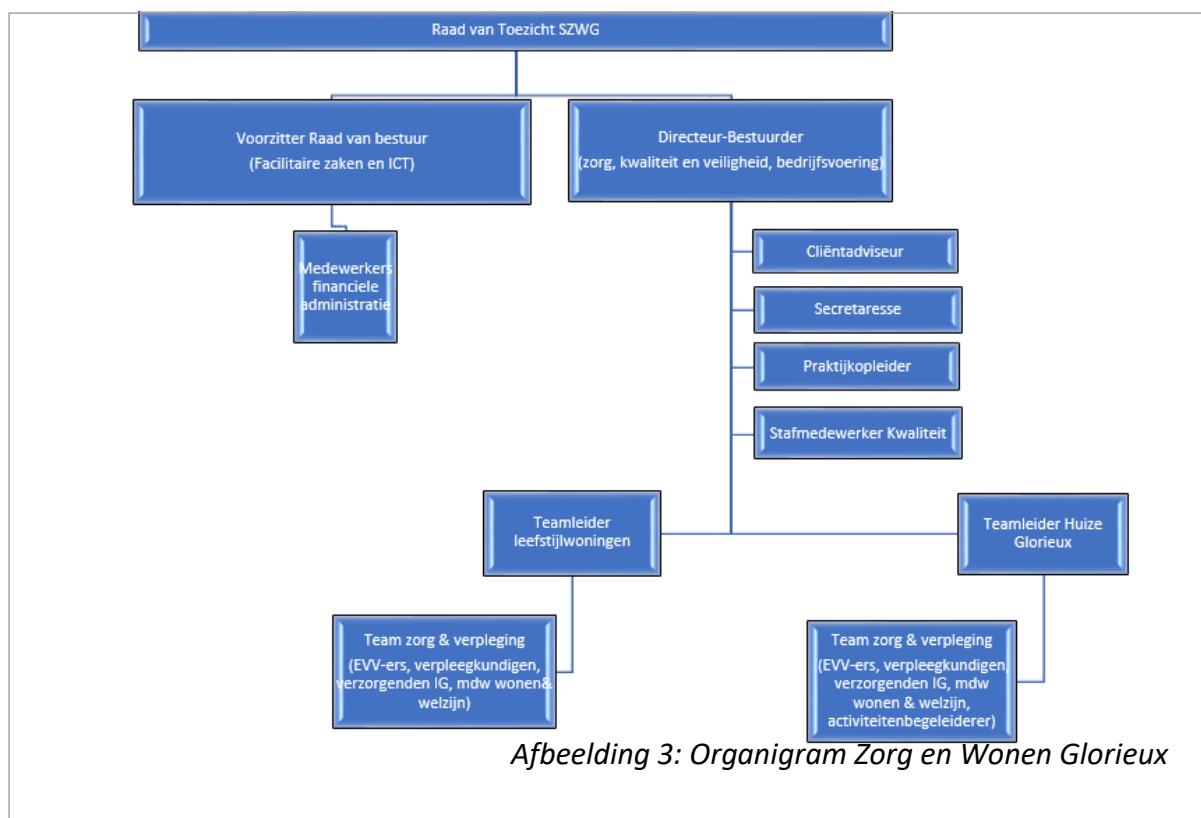
Zorgen is een menselijke activiteit die alles omvat wat wij doen om onze 'wereld' zo in stand te houden, te continueren en te herstellen dat we daarin zo goed mogelijk kunnen leven. Die wereld omvat onze lichamen, ons persoon zijn (our selves) en onze omgeving die we trachten samen te weven tot een complex, het leven ondersteunend, web.

Afbeelding 2: Definitie van zorgen (Tronto)

De zorg wordt verleend vanuit de gedachte van barmhartig zijn en de eigen-regie-benadering. Zorgen is niet alleen het domein van professionals. Zorg & Wonen Glorieux vindt het belangrijk om ook mantelzorgers te betrekken bij de zorg voor de bewoners.

1.2 Organigram

In het organigram (afbeelding 3) is in kaart gebracht hoe de organisatiestructuur van Zorg en Wonen Glorieux er uit ziet.



Afbeelding 3: Organigram Zorg en Wonen Glorieux

1.3 Kerngegevens

Kerngegevens Zorg & Wonen Glorieux		Aantal / Bedrag
Bewoners		
Aantal intramurale bewoners per einde verslagjaar		77
Capaciteit		
Aantal beschikbare plaatsen met Wlz-verblijf (Wet langdurige zorg) per einde verslagjaar (intramuraal)		77
Productie		
Aantal intramurale verzorgingsdagen in verslagjaar		18980
Aantal intramurale verpleegdagen in verslagjaar		7797
Aantal uren extramurale productie in verslagjaar (exclusief dagactiviteiten)		0
Personeel		
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar		63
Aantal Fte (Full time equivalent) personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar		45,4
Bedrijfsopbrengsten		
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar		7.544.854.
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten		6.495.297
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten		1.049.557

Afbeelding 4: kerngegevens Zorg en Wonen Glorieux

1.4 Doelgroep en aantal bewoners

Zorg & Wonen Glorieux is een kleine zorgorganisatie in Eindhoven vlakbij het centrum en biedt bewoners alle zorg op maat op één adres: van begeleid wonen tot verzorging en verpleging. Afhankelijk van de zorgbehoefte en individuele wensen vinden onze bewoners en gasten hun eigen plek. Het streven is dat bewoners altijd op Glorieux kunnen blijven wonen, óók als hun zorgbehoefte verandert.

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

Doelgroepen Zorg & Wonen Glorieux:

- 54 bewoners in Huize Glorieux;
- 24 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 3 tot en met ZZP 6. De lage ZZP's (v.a. ZZP 3) worden geleidelijk afgebouwd en naar gelang de wachtlijst in de regio omgezet naar Wlz plaatsen ZZP 5 zonder behandeling.

Doelgroep leefstijlwoningen:

In elke leefstijlwoning wonen 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 religieuze leefstijl.
- Lukashuis biedt ruimte aan bewoners met een antroposofische leefstijl en bewoners (mantelzorgers) die affiniteit hebben met deze leefstijl.
- Rumah Senang richt zich op bewoners met een Nederlands Indische affiniteit.

Type zorgverlening (ZZP: Zorg Zwaarte Pakket)

Type zorgverlening	Product	Aantal bewoners	
		2021 ¹	2022 ²
Huize Glorieux	ZZP 2	3	2
	ZZP 3	6	5
	ZZP 4	18	19
	ZZP 5	17	19
	ZZP 6	7	7
Leefstijlwoningen	ZZP 5 inclusief behandeling	12	18
	ZZP 7 inclusief behandeling	6	6

Afbeelding 5: Type zorgverlening Zorg en Wonen Glorieux

2. Persoonsgerichte zorg en 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 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.

De zorg wordt verleend vanuit de gedachte van barmhartig zijn voor elkaar. De kerngedachte is dat goede zorg niet gericht is op de ziekte, aandoening of gebrek, maar op de mens die daarmee moet zien om te gaan. Professionele zorg vraagt afstemming, zodat die past bij waar diegene behoefte aan heeft. Het is nodig die ander in diens uniciteit te kennen en te erkennen. Wanneer dát lukt, zal de zorgontvanger dit ervaren en de zorgverlener zien staan en ontstaat er een wederkerigheid van barmhartigheid. In 2022 vond de jaarlijkse cursus 'Barmhartige zorg' plaats voor nieuwe medewerkers. Ook zorgen de teamleiders door middel van coaching op de werkvloer voor bewustwording van het bieden van warme en respectvolle zorg door de zorgmedewerkers.

¹ Peildatum 31-12-2021

² Peildatum 31-12-2022

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. Alle zorg voor de bewoners wordt regelmatig met de bewoners en/of hun vertegenwoordiger en alle betrokkenen geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

We streven na dat er een warme overdracht plaats vindt vanuit thuis naar de nieuwe woonomgeving op Glorieuxpark. De cliëntadviseur bezoekt hiertoe de aspirant-bewoners bij voorkeur thuis om een beleving van de thuissituatie te kunnen ervaren en deze te vertalen naar de behoeften en wensen voor de zorg.

- 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 daginvulling van de bewoners.
- Wensen rondom levenseinde worden tijdig met de bewoners of hun vertegenwoordigers besproken en vastgelegd (Advanced Care Planning).
- 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 heeft Zorg & Wonen Glorieux met de organisatie van welzijnsactiviteiten ook in 2022 ingespeeld op de behoeften van het individu. De activiteitenbegeleider, de eerstverantwoordelijk verzorgende/persoonlijk woonbegeleider en de geriatisch verpleegkundige hebben hierin een belangrijke rol gespeeld. 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 worden vrijwilligers en mantelzorgers betrokken. Er werden wekelijkse activiteiten georganiseerd en activiteiten die afhankelijk zijn van bijvoorbeeld de seizoenen of incidentele activiteiten. Het religieuze leefritme wordt in de dagbesteding voor de religieuze bewoners gerespecteerd. Er is onder andere drie keer per dag de mogelijkheid een (korte) gebedsdienst bij te wonen in de kapel.

Zorgleefplan en Puur

Iedere bewoner beschikt over een - in overleg met haar/hem opgesteld - zorgleefplan. De mantelzorger/wettelijk vertegenwoordiger wordt betrokken bij de vaststelling. Bij het opstellen van het zorgleefplan wordt gebruik gemaakt van vier domeinen, te weten:

1. Woon- en leefomstandigheden
2. Participatie
3. Mentaal welbevinden en autonomie
4. Lichamelijk welbevinden en gezondheid

Via deze methodiek zijn we op de hoogte van hulpvragen van de bewoner alsook van de mogelijkheden en de wensen. Toetsing en coaching op het gebied van goed (SMART: specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) rapporteren gebeurde op de werkvloer door de teamleiders. In de team overleggen werd hier zo nodig ook aandacht aan besteed. Het zorgleefplan wordt regelmatig geëvalueerd met de bewoner en/of mantelzorger door de Evv-er (Eerstverantwoordelijk verzorgende) of PWB-er (persoonlijk woonbegeleider). Daarnaast is er twee keer per jaar per bewoner een multidisciplinair overleg (leefstijlwoningen). Na opname vindt er na 6 maanden ook een multidisciplinair overleg plaats.

Puur van jou

PUUR van Jou is in 2022 succesvol geïmplementeerd. Bewoners en/of mantelzorgers hebben de mogelijkheid om in het digitale dossier te lezen en om er aan mee te werken. Op deze manier wordt gezamenlijk opgetrokken in ondersteuning en zorg. Middels het cliënten portaal 'PUUR van Jou' is het mogelijk om hierin mee te lezen en te schrijven.

3. Wonen en welzijn

Naast goede zorg is het welzijn en het welbevinden van de bewoner belangrijk. Zorg & Wonen Glorieux wil haar bewoners zinvolle dagbesteding bieden die aansluit op de persoonlijke wensen en behoeften. Hierbij is ook aandacht voor familie en mantelzorgers, zij worden, bij voorkeur, actief betrokken bij de zorgverlening en daginvulling van de bewoners.

Ten aanzien van het activiteitenaanbod heeft de corona-pandemie een grote stempel gedrukt op het aanbod van welzijnsactiviteiten. Gelukkig kon in 2022 het activiteitenaanbod weer opstarten en werden er zowel grote als kleinschalige activiteiten gegeven. Er was een theatershow op locatie met als onderwerp 'Lichtstad Revue'. Met blinde en slechtziende bewoners was er een excursie naar het Van Abbemuseum, waar een collectie voelkunst was. Elke dinsdag avond vond er een eetclub plaats, waarbij bewoners samen kunnen eten. De bewoners leren elkaar hierdoor beter kennen en kregen speciale gerechten zoals verse mosselen.. Ook is er in 2022 verder gegaan met de zogenaamde "Glorietuin". Dit is het eigen mini tuincentrum van Zorg en Wonen Glorieux waar plantjes worden opgekweekt.



Afbeelding 6: Bezoek aan het Van Abbemuseum

3.1 Religieus leven en overige leefstijlen

Binnen Glorieux is een pastoraal medewerkster actief. Gezien de oorsprong van onze organisatie heeft zij een katholieke achtergrond, maar zij staat vanzelfsprekend open voor alle mensen en alle geloofsovertuigingen. De pastoraal medewerkster verzorgt diensten in de kapel zoals gebedsdiensten, wakes of uitvaarten. Daarnaast organiseert zij bezinningsbijeenkomsten en activiteiten rondom zingeving. Ook legt zij huisbezoeken af en organiseert zij gespreksgroepen samen met de activiteitenbegeleidster. Ze is zoveel mogelijk aanwezig tijdens de koffiemomenten in Huize Glorieux om de bewoners te ontmoeten. Om de week brengt zij een bezoek aan de leefstijlwoningen om daar de mensen die er wonen en werken te zien. Er is dan veel ruimte voor persoonlijke verhalen en eigen herinneringen, soms met muziek. De mensen die niet in de groep zijn maar wel behoefte hebben aan geestelijke ondersteuning, kunnen individuele bezoeken aanvragen. Ook medewerkers, vrijwilligers en familieleden van de bewoners kunnen een beroep doen op de pastoraal medewerkster. De religieuze leefstijl behouden op het Glorieuxpark behoort ook tot haar taken, dit geeft zij vorm samen met de huisoverste. U kunt hierbij denken aan de kerkelijke feestdagen, en de feestdagen van de zusters, herdenkingsmomenten, het organiseren van bezinningswandelingen en bedevaarten zowel op het park als daarbuiten.

Het religieuze leven heeft ook in 2022 weer volop aandacht gekregen. Als organisatie zijn we blij dat we eindelijk weer normaal naar de kapel konden en onze activiteiten konden organiseren en de bewoners waren opgelucht. Een belangrijke leidraad in 2022 was het zogenoemde synodale proces waar de katholieke kerk nu mee bezig is. Deze is gericht op de toekomst van de kerk en alle katholieken over de hele wereld werd gevraagd om hun gedachten op papier te zetten over hoe zij de kerk van de toekomst zien. Ook in Glorieux was hier veel aandacht voor. Zo stond de jaarlijkse retraite in het teken van de synode met als thema: tochtgenoten, samen de weg gaan. We keken terug naar het verleden, het kloosterleven van de religieuzen door de jaren heen. We keken naar hier en nu, hoe geven we nu vorm aan ons leven en aan onze gemeenschap. Ten slotte keken we ook naar de toekomst, hoe zien wij de toekomst van de kerk? Rondom deze vragen zijn ook verschillende ontmoetingsdagen georganiseerd samen met de broeders van Onze Lieve Vrouw van Lourdes en met geloofsgemeenschap Augustinus, die op zondag hier een eigen viering heeft in de kapel. De gesprekken werden als heel waardevol ervaren en iedereen kreeg de ruimte

om zijn of haar verhaal te vertellen. Zo zijn we in 2022 weer samen op weg gegaan naar de toekomst. Het werd een mooi jaar waarin we onze vrijheid terug kregen. Daarnaast hebben we ook afscheid moeten nemen van dierbare huisgenoten. Dat hoort nu eenmaal bij het leven hier op Glorieux. En daar besteden we veel zorg en aandacht aan. Ook in 2022 hebben we op 1 november een Herdenkingsavond georganiseerd voor alle nabestaanden, bewoners en medewerkers. Zodat we op passende wijze onze dierbaren konden gedenken.



Afbeelding 7: Bewoners samen onderweg.

3.2 Beweging

Zorg & Wonen Glorieux wil haar bewoners graag stimuleren om te bewegen. Het gebouw van Zorg & Wonen Glorieux is laagbouw en alles ligt daardoor op afstand. Hierdoor worden bewoners 'gestimuleerd' om te lopen. Daarnaast is het park 12 hectare groot en goed onderhouden, waardoor het uitnodigend is om te gaan wandelen. Ook hebben de leefstijlwoningen een grote binnentuin die zich uitstekend leent voor activiteiten. In 2022 zijn er bewegingsactiviteiten voor bewoners georganiseerd zoals fysiofitness en tai chi.

3.3 Vrijwilligers

De zorg voor onze bewoners is erop gericht om de bewoner zoveel mogelijk het leven te laten leiden zoals hij/zij gewend is. Structurele inzet en een actieve bijdrage van mantelzorgers en vrijwilligers is noodzakelijk bij het realiseren van een optimaal welzijn en welbevinden voor de bewoner. Zorg & Wonen Glorieux vindt het belangrijk om vrijwilligers te vragen zich vanuit gelijkwaardigheid naast de medewerkers in te zetten, gericht op het welzijn van bewoners. In 2022 hebben we gezien dat de vrijwilligers na de corona periode weer terugkomen en kwamen de activiteiten weer op gang.

In februari 2022 brak de oorlog in Oekraïne uit. In maart is besloten om opvang te bieden aan vluchtelingen. In tien dagen tijd is hiervoor een aantal kamers ingericht met behulp van

vrijwilligers en medewerkers. Vrijwilligers hebben in het begin hulp geboden bij hand- en spandiensten.

In 2022 is wederom samengewerkt met Stichting het Momentum. In totaal zijn er 20 geslaagde matches, waarvan er 10 in 2022 gerealiseerd zijn. Het gaat hierbij om maatjes voor bewoners met dementie verspreid over alle afdelingen. Mensen worden gematched op basis van gezamenlijke achtergronden en/of interesses.

Ook is er in 2022 samengewerkt met Netwerk Goed Volk'. Dit is een netwerk die jongere vrijwilligers aantrekt. Dit kan zijn voor een eenmalige of terugkerende activiteit.

In de laatste levensfase is het extra belangrijk dat bewoners mensen om zich heen hebben. Deze zorg willen wij graag bieden. In 2022 is er daarom een samenwerking aangegaan met 'Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ). Wanneer bewoners in een palliatieve fase komen, dan kunnen wij via deze organisatie vrijwilligers inzetten.

In het najaar 2022 is er een fancy fair met kraampjes en spelletjes georganiseerd door vrijwilligers en de coördinator vrijwilligers. Het gehele park was uitgenodigd en de handwerkgroep van zorg en wonen had een kraampje, Het doel was om mensen op het gehele park met elkaar te verbinden. Ook de Oekraïners deden hier aan mee met een gebakskraam.



Afbeelding 8: Fancy Fair

4 Veiligheid

4.1 Indicatoren basisveiligheid

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg bevat indicatoren die de basisveiligheid van zorg meten. In 2022 zijn de onderstaande indicatoren aangewezen waarop wij kwaliteitsmetingen willen uitvoeren:

1. Decubitus (vrije keuze)
2. Casusbespreking decubitus op de afdeling (vrije keuze)
3. Advanced Care Planning (verplicht)
4. Medicatieveiligheid (verplicht)
5. Aandacht voor eten en drinken (verplicht).

De metingen van deze indicatoren hebben plaatsgevonden in januari-februari 2023 en hebben betrekking op de bewoners met een WLZ indicatie 4 t/m 10.

4.1.1 Decubitus

Decubitus categorie 2 of hoger

	%
Percentage bewoners met decubitus categorie 2 of hoger	1.67%

Afbeelding 9: Decubitus

Bewoners met decubitus categorie 2 of hoger worden verzorgd aan de hand van de afspraken die zijn vastgelegd in het zorgplan.

4.1.2 Casusbespreking decubitus op de afdeling

	%
Percentage afdelingen waar een casuïstiekbespreking over decubitus heeft plaatsgevonden	100%

Afbeelding 10: Casusbespreking decubitus op de afdeling

Bij verdenking van decubitus of verhoogd risico wordt de casus van de betreffende bewoner besproken. Ook bij nieuwe bewoners wordt er een risicosignalering ingevuld waarbij casusbespreking tot de mogelijkheden behoort.

Er is wekelijks een artsensite met een specialist ouderengeneeskunde. Hierdoor is casusbespreking over decubitus of huidletsel per individuele bewoner mogelijk. Het huidletsel wordt bekeken en besproken en er wordt een behandelplan bepaald. Dit behandelplan wordt dan wekelijks (of vaker) geëvalueerd. Zo nodig is er ook een wondverpleegkundige beschikbaar voor advies en evaluatie in de praktijk.

4.1.3 Advanced care planning

Advanced care planning is het proces tussen zorgverleners en bewoners/mantelzorgers waarbij het tijdig herkennen en bespreekbaar maken van de wensen rondom de toekomstige zorg en het levenseinde worden besproken en vastgelegd.

	Huize Glorieux	Leefstijlwoningen	Totaal
Totaal aantal cliënten op de afdeling	36	24	60
Aantal cliënten waarbij	36	24	60

beleidsafspraken zijn vastgelegd in het zorgdossier			
	100%	100%	100%

Afbeelding 10: Advanced care planning

De volgende afspraken worden bij het merendeel van de bewoners besproken en vastgelegd:

- Wel of niet reanimeren;
- Wel of niet starten of stoppen met levensverlengende handelingen;
- Wel of geen ziekenhuisopname.

4.1.3 Bespreken medicatiefouten in het team

1.1.1 Mediatiefouten

	Totaal
Percentage afdelingen waar medicatiefouten tenminste een keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan	100%
Totaal aantal afdelingen waar meldingen van medicatiefouten zijn geweest	4*
	100%

Afbeelding 11: Bespreken medicatiefouten

* Het gaat hierbij om de drie leefstijlwoningen (Rumah Senang, Vincentius en Lukashuis) en Huize Glorieux

Mediatiefouten worden middels een MIC-melding (Melding Incident Cliënt) gemeld bij de teamleiders. De teamleider behandelt deze en waar nodig worden deze besproken met de betrokken partijen. De teamleider bepaalt of de medicatiefout eenmalig is of dat het een reeks fouten betreft. Samen met de betrokken medewerker(s), wordt de oorzaak achterhaald. Mocht het een oorzaak zijn die betrekking heeft op het gehele team (bijvoorbeeld een onduidelijkheid in medicatiebeleid of het medicatiesysteem) dan wordt dit besproken in het teamoverleg. Zo houden we de lijnen kort en worden eventuele problemen snel opgepakt. In het MT-Kwaliteit wordt elk kwartaal een overzicht van alle MVA-meldingen besproken. Hierbij zijn de stafmedewerker kwaliteit, de directeur Zorg en Wonen en de twee teamleiders aanwezig.

4.1.5 Aandacht voor eten en drinken

	Huize glorieux	%	Leefstijlwoningen	%
Aantal cliënten op de locatie waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes	27	75%	16	66.7%

maanden <u>WEL</u> zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier				
Aantal cliënten op de locatie waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden Niet zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier	9	25%	8	33.3%
totaal	36	100%	24	100%

Afbeelding 12: Aandacht voor eten en drinken

De volgende afspraken worden bij het merendeel van de bewoners besproken en vastgelegd:

- Voorkeuren voor bepaald eten en drinken;
- Voorkeuren omtrent het aanbieden van eten en drinken (hoeveelheid, frequentie, vorm);
- Gewenste hulp bij eten en drinken;
- Voorkeuren voor tijd en plaats van eten en drinken.

4.2 Melding Verbeter Actie (MVA)

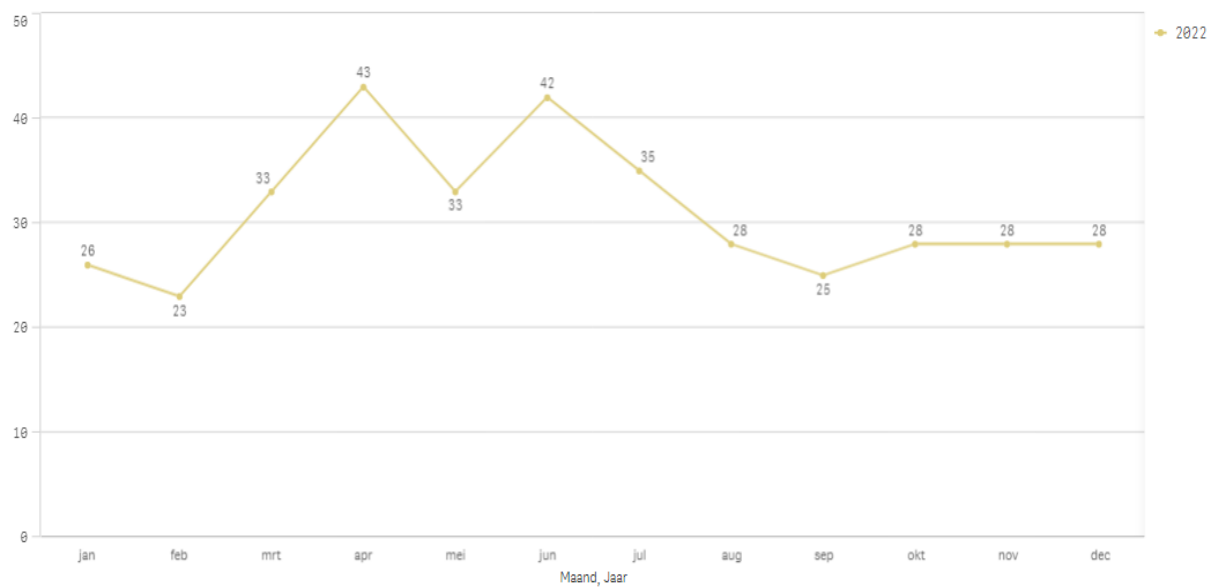
Met de komst van PUUR is de MIC-melding een MVA (melding verbeter actie) geworden in het digitale woonzorgdossier. Uitgangspunt van de MVA is dat je het er met elkaar over kunt hebben en ervan kan leren. Het instrument heeft als doel om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren. De MVA's worden waar nodig direct opgepakt, besproken in de team overleggen en ieder kwartaal besproken op het MT-Kwaliteit. De stafmedewerker kwaliteit sluit dan aan bij het MT bestaande uit de teamleiders en directeur-bestuurder.

Onderstaande overzichten geven inzicht in het aantal gemelde incidenten in 2022. Hieruit blijkt dat er in 2022 in totaal 372 MVA's zijn geweest. In 2021 waren dit er 211. Als oorzaken komen het meest naar voren:

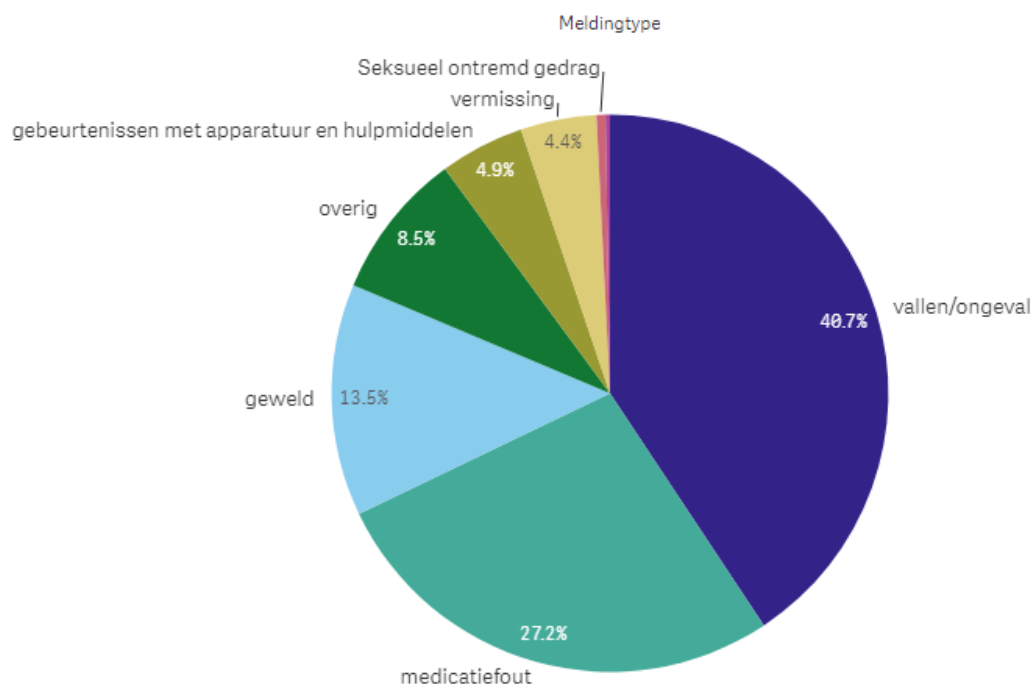
- Vallen/ongeval (40.7%): In totaal 157 gemelde incidenten waarvan 69 zonder gevolg, 80 met een licht/matig gevolg, en 8 met een ernstig gevolg.
- Medicatiefout (27.2%). In totaal 105 gemelde incidenten, waarvan 90 zonder gevolg, 13 met een licht/matig gevolg en 2 met een ernstig gevolg.
- Geweld (13.5%)*. In totaal 52 gemelde incidenten, waarvan 32 zonder gevolg, 19 met een licht/matig gevolg en 1 met een ernstig gevolg.

**Onder geweld wordt verstaand: zich verbaal of fysiek agressief uiten, bij vormen van dementie ook wel gedefinieerd als 'onbegrepen gedrag'.*

Totaal aantal verbeteracties per maand



Afbeelding 13: Verbeteracties 2022 per maand



Afbeelding 14: Oorzaken incidenten 2022

4.3 Onvrijwillige zorg

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van toepassing. De Wet gaat over onvrijwillige zorg aan cliënten met o.a. een psychogeriatrische aandoening (ouderenzorg voor mensen met dementie). De kern van de wet is dat dwang- en vrijheidsbeperkende maatregelen, oftewel onvrijwillige zorg niet thuishoren in de zorg voor mensen met een psychogeriatrische aandoening: 'Dwang, alleen als het echt niet anders kan'.

De Wet zorg en dwang is bij Zorg & Wonen Glorieux van toepassing op alle bewoners uit de leefstijlwoningen, alsmede de bewoners in Huize Glorieux voor wie PG (psycho geriatric) als eerste grondslag in hun ZZP-indicatie is opgenomen. Hoe wij hiermee omgaan is vastgelegd in onze beleidsnotitie onvrijwillige zorg. Wanneer er sprake is van onvrijwillige zorg dan staat dit geregistreerd in het dossier. Tevens worden afspraken met betrekking tot onvrijwillige zorg tijdig geëvalueerd. De functionaris WZD ziet hier op toe.

Vrijwillige zorg is hierbij het uitgangspunt, zorg die aansluit bij de behoefte van de bewoner en met instemming van de bewoner. In situaties waarin de bewoner niet zelf de regie kan voeren of beslissingen kan nemen, wordt de wettelijk vertegenwoordiger betrokken bij de besluitvorming. Het inzetten van onvrijwillige zorg binnen Zorg & Wonen Glorieux is altijd het laatste redmiddel. Toepassing vindt uitsluitend plaats als er sprake is van ernstig nadeel voor de bewoner of diens omgeving en gebeurt volgens de richtlijnen van de Wet zorg en dwang. Bij gevaarlijke situaties en onbegrepen gedrag zoeken we naar mogelijkheden/alternatieven om deze met vrijwillige zorg op te lossen. Mocht dit niet lukken dan zullen we na multidisciplinair overleg onvrijwillige zorg en dwangmaatregelen toepassen. Bij de keuze voor de toepassing van onvrijwillige zorg wordt altijd gekozen voor het minst ingrijpende middel, voor een zo kort mogelijke periode.

Bewoners of hun vertegenwoordigers kunnen voor advies en bijstand een beroep doen op een onafhankelijke Wzd-cliëntvertrouwenspersoon (CVP). Het is de taak van deze persoon om de bewoner en/of diens vertegenwoordiger op hun verzoek te adviseren en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de bewoner, met zijn opname en verblijf, of met het doorlopen van de klachtenprocedure van de Wet zorg en dwang.

Binnen Zorg & Wonen Glorieux is een Commissie Wet zorg en dwang ingesteld, bestaande uit:

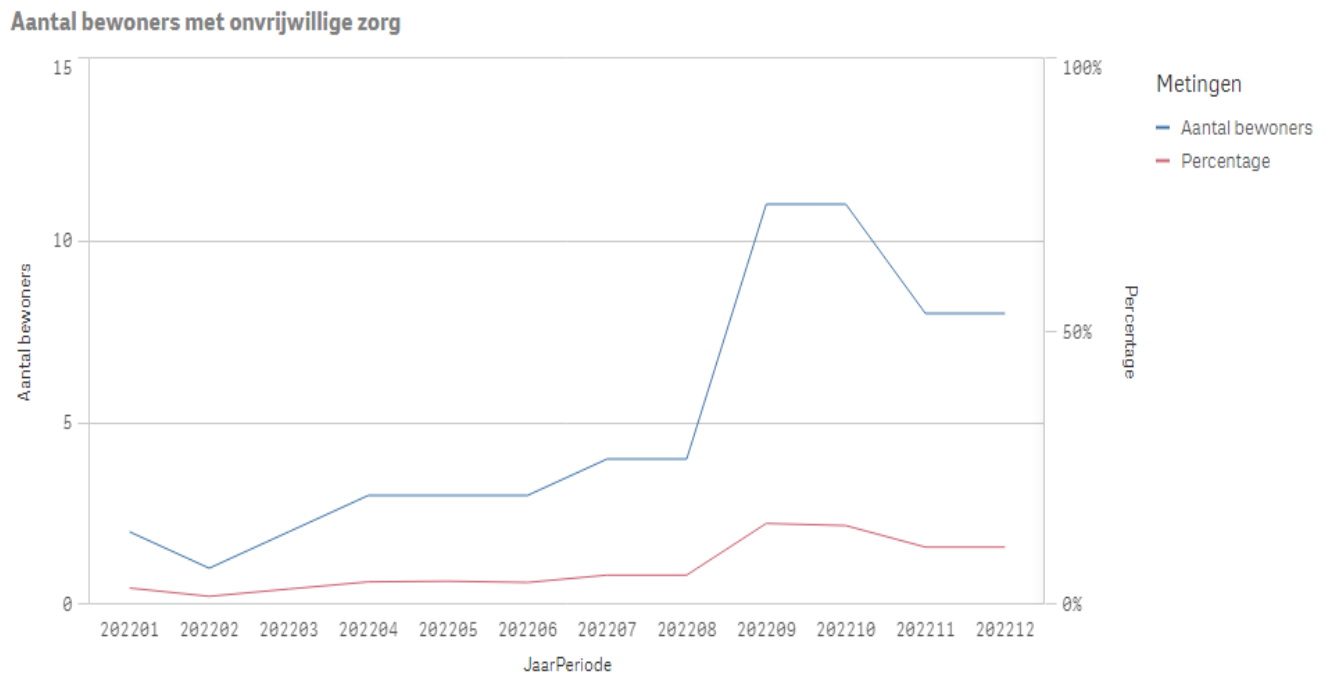
- Teamleider Huize Glorieux
- Teamleider Leefstijlwoningen
- Stafmedewerker Kwaliteit
- Wzd-functionaris
- Directeur-bestuurder (1x p/jaar)
- Praktijkopleider (op uitnodiging, afhankelijk van agenda)
- Aandachtsvelder Wzd (verzorgende of verpleegkundige)

De Commissie Wet zorg en dwang houdt zich bezig met:

- Het volgen van de ontwikkelingen wet- en regelgeving;
- Ontwikkeling, implementatie en evaluatie Wet zorg en dwang beleid in de organisatie;

- Advisering directeur-bestuurder;
- Advisering scholing;
- (Half)jaarlijkse inventarisatie, analyse en verantwoording van onvrijwillige zorg aan IGJ.

Ons elektronisch cliënten dossier PUUR biedt ons de mogelijkheid om overzichten te genereren die we kunnen gebruiken voor de aanlevering aan IGJ. Onderstaande grafiek geeft aan bij hoeveel bewoners onvrijwillige zorg is toegepast in 2022. In totaal waren dit 13 bewoners.



Afbeelding 15: Aantal bewoners met onvrijwillige zorg in 2022

5. Leren en werken aan kwaliteit

5.1 Continu verbeteren door zorgverleners

Zorg & Wonen Glorieux vereist van haar medewerkers dat ze bevoegd en bekwaam zijn. Om te zorgen dat medewerkers bevoegd en bekwaam zijn en blijven en zich kunnen blijven ontwikkelen, is een uitgebreid scholingsplan opgesteld. In de jaargesprekken zijn opleidingen en loopbaanontwikkeling vaste onderdelen van gesprek en kunnen medewerkers hun behoeften aangeven. Bij het bepalen van de personeelssamenstelling wordt gekeken naar de zorgzwaarte van de groep bewoners. Tevens zijn alle verzorgenden IG (Individuele Gezondheidszorg) en hoger BHV (Bedrijfshulpverlening) opgeleid om op deze wijze te borgen dat altijd een BHV-er aanwezig is.

In 2022 hebben medewerkers de cursus 'palliatieve zorg' gedaan. In 2023 wordt de scholing antroposofische zorg aangeboden aan medewerkers.

E-learning

Met ingang van 1 januari 2022 wordt met de software SDB gewerkt. In de loop van het jaar is het leerplatform hieraan gekoppeld, wat betekent dat de e-learnings sindsdien ook via SDB lopen en voor alle zorgmedewerkers beschikbaar zijn.

Workshops

Er zijn in 2022 intervisiebijeenkomsten geweest voor werkbegeleiders en intervisiebijeenkomsten voor studenten c.q. leerlingen.

Voor alle zorgmedewerkers zijn in 2022 scholingsdagen in samenwerking met het Summa College georganiseerd. Het ging hierbij om zowel theoretische scholing als oefenen in het Skillslab.

De onderwerpen waren:

- medicatieveiligheid (inclusief verpleegkundig rekenen)
- wondzorg
- zwachtelen
- zuurstof toedienen
- vernevelen van medicatie
- saturatie bepalen.

Ook zijn in 2022 de volgende scholingen of bijeenkomsten aangeboden:

- Intervisie voor werkbegeleiders;
- Intervisie voor leerlingen en stagiaires;
- Voorbehouden en risicovolle handelingen.

In november 2022 is er een verdiepingsdag geweest, waarbij theoretische verdieping van verpleegkundige en verzorgende aspecten centraal stonden.

5.2 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, Sint Annaklooster en Archipel. Daarnaast vindt kennisdeling plaats binnen het platform kleine zorgorganisaties van de brancheorganisatie Actiz.

Voor wat betreft de uitwisseling van personeel ligt de prioriteit op interne uitwisseling.

Netwerk	Functionaris
Platform kleine zorgorganisaties Actiz	Directeur-bestuurder
KNR: Commissie Ouderenzorg Religieuzen	Directeur-bestuurder
Transvorm	Directeur-bestuurder/praktijkopleider
Praktijkopleiders overleg Ter Aa college Helmond	Praktijkopleider
Brancheoverleg Summa College	Praktijkopleider
Kwaliteitsnetwerk (landelijk)	Stafmedewerker kwaliteit
Coronanetwerk	Stafmedewerker kwaliteit
Dwang als het echt niet anders kan	Stafmedewerker kwaliteit

5.3 Kwaliteitsmanagement systeem

Zorg & Wonen Glorieux gebruikt PREZO (PREstaties in de ZOrg) als kwaliteitscertificeringssysteem. De verbeterpunten die voortkomen uit PREZO-audits, verplichte en vrijwillige kwaliteitsonderzoeken, interne audits, hygiëne-audits en inspectiebezoeken worden meegenomen in de jaarplancycclus (verbeterregister). Er wordt gewerkt met een overzicht van verbeteringen, waarin alle verbeteringen worden genoteerd en gemonitord op basis van de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act). In het MT-overleg (Management Team) wordt het overzicht maandelijks besproken en geactualiseerd. Op deze wijze worden alle verbeteringen en aandachtspunten in kaart gebracht en doorgevoerd op de betreffende afdelingen.

Daarnaast maakt Zorg & Wonen Glorieux gebruik van een kwaliteitshandboek waarin alle interne protocollen worden gemonitord. Het kwaliteitshandboek is voor alle medewerkers digitaal te raadplegen. Voor ieder protocol is een inhoudelijk verantwoordelijke aangesteld. De kwaliteitsfunctionaris coördineert het geheel en zorgt dat evaluatiedata worden gehandhaafd.

Zorg & Wonen Glorieux voldoet aan de eisen van PREZO en heeft hiervoor reeds enige jaren een gouden keurmerk. In januari 2020 heeft er een eerste initiële audit plaatsgevonden en heeft Zorg & Wonen Glorieux haar keurmerk zeker gesteld voor de komende 3 kalenderjaren. In mei 2021 heeft in navolging hiervan een tussentijdse audit plaatsgevonden. Deze auditor van stichting Perspekt gaf onze organisatie een groot compliment voor de wijze waarop het team zich met elkaar heeft ingezet om alle benodigde zorg tijdens COVID-19 te kunnen blijven verlenen aan de bewoners. Daarnaast is er waardering voor de ambitie die Zorg & Wonen Glorieux heeft laten zien door tijdens de COVID-19 uitbraak toch te kiezen voor doorgang van de implementatie van het digitale ECD PUUR van Ecare. In juni 2022 heeft er een eindaudit plaatsgevonden die tevens de driejaarlijkse cyclus afsluit. De organisatie heeft complimenten gekregen voor de zorgvuldige implementatie van het elektronisch cliënten dossier (PUUR). Ook waren er complimenten voor de manier waarop de uitbreiding van één van de leefstijlwoningen is gerealiseerd.

5.4 Klachten

Zorg & Wonen Glorieux heeft een aparte klachtenregeling voor bewoners. Deze regeling beschrijft de laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten en voldoet aan de voorwaarden zoals deze zijn beschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ). De klachtenregeling is vastgesteld in samenspraak met de bewonersraad. De klachtenregeling is momenteel in revisie, en zal na aanpassing terug te vinden zijn op de website en opgenomen in de informatiegids voor bewoners. Zorg & Wonen Glorieux heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris aangesteld en is aangesloten bij de geschillencommissie.

De klachtenregeling beschrijft eveneens hoe er omgegaan wordt met klachten indien er sprake is van ketenzorg en er meerdere zorgaanbieders betrokken zijn. Voor klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) kan Zorg & Wonen Glorieux, als lid van

branchevereniging Actiz, gebruik maken van de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Verder beschikt Zorg & Wonen Glorieux over een protocol “verbetervoorstellen, ideeën en complimenten”. Graag stimuleren wij bewoners, naasten, vrijwilligers en medewerkers om zich actief op te stellen in de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid. In het verslagjaar 2022 is er één verbetervoorstel binnengekomen. Deze is met de indieners opgepakt en opgelost/doorgevoerd. Er zijn geen klachten binnengekomen waarbij de bemiddeling door de klachtenfunctionaris nodig is geweest.

5.5 Externe audits, metingen en onderzoeken

5.5.1 Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Het laatste bezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) dateert van 25 februari 2020. In april 2020 hebben wij hiervan een rapportage ontvangen. Dit bezoek was gericht op de uitvoering van de Wet langdurige Zorg conform het toetsingskader. Tijdens dit bezoek is er aandacht geweest voor de volgende thema's: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverleners, sturen op kwaliteit en veiligheid en medicatieveiligheid. Op de meeste thema's voldoet Zorg & Wonen Glorieux aan de norm. Op enkele onderwerpen voldoen wij grotendeels aan de norm en is verbetering mogelijk. Deze onderwerpen zijn vertaald in verbeteracties en deze zijn opgenomen in het verbeterregister.

5.5.2 Hygiëne

In maart 2022 heeft er een hygiëne audit plaatsgevonden door de deskundige infectiepreventie van de GGD Zuidoost Brabant. Deze heeft plaatsgevonden op Huize Glorieux (de appartementen) en op de leefstijlwooning Lukashuis. De verbeterpunten die voortkwamen uit deze hygiëne-audit zijn inmiddels besproken in het MT-zorg/kwaliteitsoverleg en direct te nemen acties zijn opgepakt. Ook wordt het rapport besproken in de hygiënecommissie.

5.5.3 Risico- Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)

In oktober 2019 heeft de Arbo Unie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uitgevoerd. Hierbij is geconstateerd dat de zorg rond de arbeidsomstandigheden nog steeds op een hoog peil staat. Er zijn diverse (zorg gerelateerde) protocollen welke ook nageleefd worden. Er zijn o.a. hygiëne-protocollen, procedures voor MIC-meldingen (Melding Incidenten Cliënten) en er is een Hepatitis-b beleid. Daarnaast is er een medicatie- en opiatenprotocol en een legionellapreventie-beleid. Er zijn korte lijnen en klachten en vragen van medewerkers worden serieus genomen. Het huishoudelijk reglement en protocollen zijn beschikbaar bij de receptie en op de (centrale) K: schijf. Ook is er een taakomschrijving voor de preventiemedewerker aanwezig.

Het plan van aanpak met aanbevelingen/knelpunten, voortkomend uit het bezoek van de Arbo Unie, is een actief werkdocument dat periodiek wordt besproken tijdens de overlegmomenten van de Arbocommissie. Middels een prioriteitenstelling wordt opvolging gegeven aan de aanbevelingen. Vooruitkijkend naar 2023 zal wederom een RI&E plaatsvinden.

5.5.4 Werkplekonderzoek

De Arbocommissie van Glorieux heeft, als onderdeel van het beleid van duurzame inzetbaarheid, in juni 2021 een (kantoor)werkplek onderzoek aangeboden aan haar medewerkers. De uitvoering hiervan werd verzorgd door Fysiotherapie van Eijk. Zij hebben ruime ervaring met arbeidsfysiotherapie. Er zijn ca. 40 kantoorwerkplekken bezocht. De persoonlijke werkplek is beoordeeld en besproken en er zijn tips geven over bijvoorbeeld werkhouding en werkorganisatie. Zo nodig is er advies gegeven over het optimaal instellen van de werkplek en over een gezonde werkwijze en werkhouding. Ook eventuele knelpunten zijn besproken. Waar nodig zijn hulpmiddelen (bijvoorbeeld voetenbankjes) aangeschaft.

Het plan is om in 2023 opnieuw een werkplekonderzoek te laten uitvoeren.

5.5.5 HACCP

Levensmiddelen moeten veilig kunnen worden gegeten. Daarom is hygiëne tijdens de gehele productie en verwerking een belangrijk aandachtspunt, evenals de checks en registratie van de verschillende processtappen. Het HACCP-systeem helpt hierbij. HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) is een voedselveiligheidssysteem. Elke organisatie die levensmiddelen produceert, verwerkt of distribueert moet volgens de Europese Hygiëneverordening een voedselveiligheidsprocedure opstellen gebaseerd op de 7 basisprincipes van HACCP. Het HACCP-systeem brengt de risico's in kaart en beschrijft hoe deze te beheersen in de individuele schakels van de productieketen.

Door Driessen Hygiëne Totaal is in juni 2021 een HACCP-audit uitgevoerd op alle afdelingen binnen Zorg & Wonen Glorieux. De coördinator catering heeft deze audit vanuit Glorieux begeleid.

De dienkeuken voldeed al direct bij de primaire audit aan de norm van 90%. Voor de overige locaties kwam een aantal verbeterpunten naar voren welke beschreven zijn in de audit-rapportages.

De belangrijkste verbeterpunten zijn:

- Te hoge koelkasttemperaturen;
- Geen aantoonbare HACCP-beheersing door het ontbreken van temperatuurregistraties
- Geen HACCP-materialen zoals thermometers, glycerolflesjes en alcoholdoekjes aanwezig in de keuken(s);
- Producten worden te lang opgeslagen na opening en onjuiste datering (stickergebruik);
- Niet schone bestekbakken (kruisbesmetting van schoon bestek);
- Er is ook een aantal verbeteringen te behalen in het logistiek proces van de warme en koude maaltijdcomponenten.

Op basis van deze verbeterpunten heeft Driessen Hygiëne Totaal onderstaand advies uitgebracht:

1. Afstemmen beleid HACCP, opstellen borgingsplan;
2. Introduceren Glorieuxpark HACCP-handboek incl. registratieformulieren;
3. Faciliteren van de huiskamers met de benodigde HACCP-artikelen;
4. Scholen/ instrueren van de medewerkers huiskamers;
5. Uitvoeren van de her-audits.

Door wisselingen in de organisatiestructuur is er in 2022 geen HACCP audit geweest. In de hygiëne commissie zijn de adviezen, acties en verbeterpunten in 2022 besproken en vertaald naar de praktijk. Het plan is om in 2023 een HACCP audit te laten uitvoeren door een extern bureau.

Twee keer per jaar wordt er binnen Zorg & Wonen Glorieux bemonsterd op legionella door een extern bedrijf. Uit de bemonsteringen van 2022 bleek dat alles in orde was

5.6 Clientervaring

In 2022 is gekozen om ZorgkaartNederland als instrument te gaan gebruiken voor het meten van onze cliënttevredenheid. Zorg & Wonen Glorieux staat geregistreerd als erkende zorgorganisatie op de website: www.zorgkaartnederland.nl. Via deze website is het mogelijk een waardering achter te laten over onze organisatie. Op deze manier hopen wij een goed beeld te krijgen van de cliënttevredenheid en de kwaliteit van onze zorg. In 2022 zijn de bewoners en vertegenwoordigers middels folders benaderd met de vraag of ze een waardering achter wilden laten op Zorgkaart Nederland. Dit heeft een respons opgeleverd van 9 waarderingen. In afbeelding 17 is te zien welke score hier gemiddeld uit kwam.

Onderwerp	Score
Afspraken	8,0
Verpleging	8,2
Omgang medewerkers	8,3
Kwaliteit van leven	8,3
Luisteren	8,3
Accommodatie	9,6
Gemiddelde score	8,5

Afbeelding 17: Score Zorgkaart Nederland 2022

We hebben veel warme reacties gekregen op de door ons geboden zorg.

- “Bij Glorieux word je echt gezien en gehoord”
- “Erg fijne kleinschalige zorginstelling met veel persoonlijke aandacht voor de bewoners”
- “Het personeel is buitengewoon attent en zorgzaam”

Ook zijn er een aantal aandachtsgebieden te benoemen:

- Veel inzet van ZZP'ers
- Communicatie
- Respons van zorgmedewerkers



Afbeelding 18: Logo Zorgkaart Nederland

De resultaten van de meting zijn besproken in met MT-overleg. Acties ter verbetering van de kwaliteit van zorg worden opgepakt.

6. Leiderschap, Governance en Management

6.1 Strategische koers van de organisatie

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

7. Leiderschap en goed bestuur

De Raad van Bestuur stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle zorgverleners, bewoners, mantelzorgers en vrijwilligers. 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 oktober 2022 is een nieuwe directeur-bestuurder gestart. Deze heeft onder meer als opdracht de continuïteit van de bedrijfsvoering te verbeteren en dan vooral de verhouding vaste medewerkers en ZZP'ers. Naast het op orde krijgen van de formatie van zorgmedewerkers is de continuïteit van kwaliteit en veiligheid van zorg voor onze bewoners de basis. Dit beleid is voortdurend onderwerp van gesprek geweest met de medewerkers, het management, de OR, Bewonersraad en Raad van Toezicht. Het uitgangspunt hierbij is dat we het samen doen, vandaag en morgen.

In 2022 is het management gestart met het aantrekken van verzorgenden stages van verpleegkundigen uit Spanje en Indonesië. Vraag: wat wordt met verzorgenden stages bedoeld?

7.1 Rol en positie interne organisatie en toezichthouders

7.1.1 Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur van Zorg & Wonen Glorieux bestaat uit 2 personen: een voorzitter raad van bestuur en een lid raad van bestuur. De laatstgenoemde, benoemd per 1 oktober 2022, heeft als functietitel directeur bestuurder.

7.1.2 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht, bestaande uit een voorzitter en een lid met als aandachtsgebied zorginhoudelijke zaken, is verantwoordelijk voor het toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en de algemene zaken van de zorgorganisatie. 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. Tijdens het ontwikkelen van het strategische plan is gedurende de maanden augustus 2021 tot en met maart 2022 nagenoeg maandelijks overleg geweest met de Raad van Bestuur om het plan in gezamenlijkheid te ontwikkelen. De Raad van Toezicht voldoet aan de eisen van good governance en kent haar verantwoordelijkheden.

7.1.3 Bewonersraad

Zorg & Wonen Glorieux heeft een bewonersraad die grotendeels bestaat uit bewoners. De Raad van Bestuur faciliteert de bewonersraad door het bieden van een vergaderlocatie, secretariële ondersteuning en de directeur-bestuurder is maandelijks bij de bewonersraad-vergadering aanwezig (op verzoek van de bewonersraad). De relatie is goed en gericht op samenwerking. De raad van toezicht woont twee keer per jaar het overleg van de bewonersraad bij.

Tijdens de vergaderingen zijn onder andere de volgende onderwerpen aanbod gekomen:

- Verschillende protocollen
- Wet zorg en dwang
- Kwaliteitsverslag 2021
- Kwaliteitsplan 2023

Daarnaast wordt de bewonersraad geïnformeerd en meegenomen in de besluitvorming omtrent belangrijke onderwerpen en projecten van de organisatie.

7.1.4 Medewerkersraadpleging/ OR

De Ondernemingsraad van Zorg & Wonen Glorieux kent vijf leden. In 2022 hebben zij maandelijks vergaderd. Viermaal per jaar is er een vergadering met de Raad van Bestuur, waarvan 1x ook de Raad van Toezicht aansluit. In de vergaderingen zijn de speerpunten besproken:

- Communicatie op de afdelingen
- Behoud van medewerkers
- Werving personeel

Ook is de OR in 2022 actief geweest met de volgende onderwerpen:

- De drie nieuwste leden zijn op cursus geweest bij de opleider Schateiland.
- Er is een nieuw lid geworven om de OR op sterkte te houden. Het nieuwe lid is in januari 2022 gestart.
- Er is een koers bepaald. Hierbij speelde de input van Schateiland een grote rol.
- Het kwaliteitsplan is besproken, waarbij inhoudelijk advies is gegeven.
- De begroting is besproken en goedgekeurd nadat vragen hierover waren beantwoord.

- Personeel werving en – behoud is onder de aandacht van de Raad van Bestuur gebracht. Hierin heeft de OR advies gegeven.
- Signalen vanuit de werkvloer zijn gecommuniceerd met het bestuur.
- De OR was betrokken bij de sollicitatieprocedure van de nieuwe directeur Zorg & Wonen en heeft hierin advies gegeven.

7.2 Verankeren van 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.

Er wordt gebruik gemaakt van inzet van de behandelaren van Novicare. Het team van Novicare bestaat uit een verpleegkundig specialist, specialist ouderen-geneeskunde, basisarts, WZD-functionaris, GZ-psycholoog (regiebehandelaar), diëtist, logopedist en ergotherapeut. Fysiotherapie Van Eijk levert de fysiotherapie. Zij werken, waar nodig, samen met de behandelaren van Novicare. Daarnaast wordt samengewerkt met een zelfstandig werkende pedicure, gespecialiseerd in bijzondere voetverzorging.

Binnen de afdelingen van Glorieux wordt de medische zorgverlening uitgevoerd door een tweetal huisartsen. Binnen de leefstijlwoningen wordt gebruik gemaakt van de specialist Ouderengeneeskunde.

De verpleegkundig specialist bezoekt de leefstijlwoningen wekelijks en is aanspreekpunt voor de medische behandeling van onze bewoners. Zij werkte onder supervisie van de specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast is de supervisie een periode komen te vallen onder de specialist ouderengeneeskunde. Ook de GZ-psycholoog is één keer per week aanwezig op de leefstijlwoningen.

De overige disciplines worden in opdracht van de verpleegkundig specialist ingezet. Eind december is de start op onze afdeling geëvalueerd en we zijn erg tevreden. De samenwerking verloopt op een prettige manier en alle partijen zetten zich vanzelfsprekend in om samen goede zorg aan onze bewoners te leveren. De wisselingen in het team van Novicare blijven een punt van aandacht.

De Evv-er (Eerstverantwoordelijk verzorgende)/Pwb-er (Persoonlijk woonbegeleider) is deelnemer aan het multidisciplinaire overleg en bereidt dit overleg ook voor. Elke twee weken is er voor de leefstijlwoningen een ZAP-overleg (zorg, arts, psycholoog) en daarin worden alle bewoners waarvoor overleg op dat moment nodig/nuttig is kort besproken. Een (persoonlijk) woonbegeleider bereidt het ZAP-overleg voor. Dit staat los van zorgleefplan-gesprekken en het multidisciplinaire overleg. De teamleider van de leefstijlwoningen heeft periodiek overleg met de specialist ouderen-geneeskunde en de GZ-psycholoog in het kader van de kwaliteit van de verpleeghuiszorg. De directeur- bestuurder heeft ieder kwartaal een zakelijk overleg met de accountmanager van Novicare.

8. Medewerkers en vrijwilligers

Medewerkers

Zorg & Wonen Glorieux werkt alleen met bevoegd en bekwaam personeel. Ook biedt Zorg & Wonen Glorieux leerling- en stageplaatsen voor verzorgenden IG (Individuele Gezondheidszorg) en verpleegkundigen. Om te zorgen dat medewerkers bevoegd en bekwaam zijn en blijven, is een scholingsplan opgesteld. Daarnaast zijn alle verzorgenden IG en hoger, BHV opgeleid om op deze wijze te borgen dat altijd een BHV-er aanwezig is.

Vrijwilligers

In 2022 waren er 130 vrijwilligers. Eind 2022 is er opnieuw naar het vrijwilligersbestand gekeken om een helder beeld te krijgen van wie er echt actief deelnam. Hierdoor is het aantal vrijwilligers gedaald naar 110. Zorg & Wonen Glorieux wil deze groep vrijwilligers vanuit gelijkwaardigheid vragen zich in te zetten voor het welzijn van bewoners. Vrijwilligers zullen in de toekomst meer en meer een doorslaggevende rol vervullen in de zinvolle dag van bewoners. Daarbij hoort gelijkwaardige betrokkenheid bij het leven van de bewoner

8.1 Aandacht aanwezigheid en toezicht

Ten behoeve van de continuïteit op de afdeling is 7 dagen per week een gediplomeerd woonbegeleider (zorgmedewerker niveau 3 welzijn, verzorgende IG of verpleegkundige) aanwezig. Deze wordt tijdens de drukke zorgmomenten ondersteund door een medewerker Wonen en Welzijn (gediplomeerd helpende) of een leerling verzorgende IG. In de nacht is er voor drie leefstijlwoningen één gediplomeerd verzorgende IG aanwezig. Deze kan eventueel ook de hulp inroepen van een collega van Huize Glorieux. Daarnaast wordt gewerkt met een vlinderdienst die op beide afdelingen ondersteuning biedt.

8.2 Specifieke kennis en vaardigheden

Zorg & Wonen Glorieux werkt met helpenden, gediplomeerd verzorgenden IG en verpleegkundigen (voornamelijk niveau 4). Indien een verpleegkundige nodig is op momenten dat er binnen Zorg & Wonen Glorieux geen verpleegkundige beschikbaar is, wordt het Ambulant verpleegkundig team ingezet vanuit Zuidzorg.. Daarnaast heeft Zorg & Wonen Glorieux voor de leefstijlwoningen een overeenkomst met Novicare voor het leveren van de behandelaren: specialist ouderenzorg, verpleegkundig specialist, GZ-psycholoog, ergotherapeut, logopedist en diëtist. Deze samenwerking wordt één keer per jaar geëvalueerd en zijn de benodigde acties uitgezet. Fitness en fysiotherapie worden verzorgd door Fysiotherapie Van Eijk. Deze samenwerking wordt ook één keer per jaar geëvalueerd.

De Evv-er (Eerstverantwoordelijk verzorgende)/Pwb-er (Persoonlijk woonbegeleider) is deelnemer aan het multidisciplinaire overleg en bereidt dit overleg ook voor. Elke twee weken is er voor de leefstijlwoningen ook een gedragsvisite (zorg, arts, psycholoog). Daarin worden alle bewoners, waarover op dat moment overleg nodig en nuttig is, kort besproken. Een (persoonlijk) woonbegeleider bereidt het overleg voor.

De bewoners van Huize Glorieux hebben een indicatie zonder behandeling. Aan aspirant-bewoners wordt aangegeven dat wij werken met 2 huisartspraktijken. De huisartsen maken zelf een verdeling van de nieuwe bewoners. De huisartsen kunnen andere behandelaren

inzetten, zoals van Novicare. Medewerkers van het zorgteam kunnen de huisarts laagdrempelig benaderen, bijvoorbeeld via de wekelijkse visites en daarmee expertise inzetten voor onze bewoners.

8.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

8.3.1. Leerbedrijf

In samenwerking met opleidingscentrum ROC Ter AA en het Summa College leidt Zorg & Wonen Glorieux medewerkers intern op tot helpende, verzorgende IG of verpleegkundige.

In 2022 zijn er twee leerlingen niveau 2 geslaagd, waarvan er 1 door is gegaan naar niveau 3. Er zijn 2 leerlingen niveau 4 geslaagd. Er zijn 2 leerlingen niveau 2 gestart, 1 leerling niveau 3, 2 leerlingen niveau 4 en 1 leerling niveau 5.

8.4 Overzicht personeelssamenstelling

Personeelssamenstelling	Aantal		Fte		%	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
<i>Aantal personeelsleden</i>						
Gemiddeld aantal personeelsleden met arbeidsovereenkomst onbepaalde tijd	78	69				
Aantal personeelsleden met arbeidsovereenkomst bepaalde tijd	11	5			11,6%	7,25%
Aantal ingezette uitzendkrachten / PNIL			21,2	27	38,3%	37,3%
Stagiaires	26	17				
Vrijwilligers	95	120				
<i>Contract</i>						
Gemiddelde contract omvang			0,7	0,75		
<i>Kwalificatieniveaus zorgverleners</i>						
Niveau 1			0,2		0,4%	
Niveau 2			9,3	7,8%	16,8%	16,1%
Niveau 3			27,1	19,2%	49%	39,6%
Niveau 4			3,4	8,4%	6,1%	17,3%
Niveau 5			1,8	1,4%	3,3%	2,9%
Overig			6,7	9,3%	12,1%	19,2%
Leerlingen			6,8	2,4%	12,3%	4,9%
<i>Ziekteverzuim</i>						
Ziekteverzuim %					18,8%	16,12%
Meldingsfrequentie	1,34	1,66				
<i>In- door- en uitstroom</i>						
Instroom					32,5%	15,78%
Uitstroom					20,8%	27,63%
Doorstroom					2,6%	5,26%

Afbeelding 19: overzicht personeelssamenstelling

8.4 Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In oktober 2019 heeft Zorg & Wonen Glorieux een extern meetbureau (Triqs) gevraagd een organisatie-breed tevredenheidsonderzoek te houden onder haar medewerkers. Het responspercentage van dit onderzoek bedroeg 73.95%. 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 de kwaliteitsplannen 2020-2022. Verbeterthema's waarmee aan de slag wordt gegaan zijn onder andere: verbinding, digitalisering, transparantie in communicatie en bevordering van sfeer.

Thema	Score
Inhoud werk	7,9
Collega's	7,9
Leidinggevenden	8,2
Communicatie	7,4
Bereikbaarheid	8,3
Persoonlijke ontwikkeling	7,9
Arbidsvoorwaarden	7,9
Arbidsomstandigheden	7,9

Afbeelding 20: Score Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2019

De verbeterthema's die uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek naar voren zijn gekomen, zijn in 2020 besproken met de diverse interne overlegorganen. In het najaar van 2023 staat het volgende medewerkerstevredenheidsonderzoek op de planning.

8.6 Waardering personeel

Naast het zorgen voor bewoners wil Zorg & Wonen Glorieux ook goed 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.

Daarnaast krijgen medewerkers de gelegenheid elkaar te leren kennen in een ontspannen setting. In mei 2022 is er een groot feest gevierd voor alle medewerkers, vrijwilligers, bewoners en stakeholders. Ook ontvingen medewerkers verschillende presentjes bij speciale gelegenheden en werden er extraatjes uitgereikt tijdens de corona tijd.

9. Gebruik van hulpbronnen en informatie

9.1 Gebouw en technologie

Vastgoed

De afgelopen jaren is veel geïnvesteerd in nieuwbouw en renovatie. In 2022 zijn de bewonerskamers van Stefaan aan Vincentius toegevoegd, zodat daar in totaal 14 bewonerskamers ter beschikking zijn. Daarvan zijn er sinds 1 april 2022 twaalf bewoond. Voor 2023 is het plan om ook de algemene ruimtes van Stefaan toe te voegen aan de leefstijlwoningen.

Onderhoud en renovatie

- Uitvoering regulier jaarlijks onderhoud van middelen en materialen (installaties gebouwen: onder andere zorgoproepsystemen, brandmeldinstallatie, ontruimingsinstallatie, noodverlichting, liften, telefonie, luchtbehandelingsinstallaties, verwarming, warm-waterinstallatie, automatische deuren, deurtoegangssystemen, camerasystemen).
- Uitvoeren van activiteiten uit het meerjarig onderhoudsplan (schilderwerkzaamheden en groot onderhoud installaties).
- De warmwatercirculatieleiding van Huize Glorieux (500-gang) is begin 2022 vervangen. Hierdoor zijn de terugkerende lekkages in de kruipruimte opgelost.
- In de kapel van Glorieux is de geluidsinstallatie aangepast en gemoderniseerd.

Buitenruimtes

- Op het terras van Zonnehoeve is het losse prieel vervangen door zonnedoeken, zodat er beter gebruik kan worden gemaakt van het terras.
- Regulier tuinonderhoud.
- Herstelwerkzaamheden bestrating ten behoeve van veiligheid bewoners worden indien nodig gedaan. Plannen worden in 2023 voortgezet.
- Aan de binnenkant van de hoofdboort stond een muntenautomaat om te voet of met de fiets het park te verlaten. Veelal werden muntjes vergeten mee te geven of waren ze op. Deze muntenautomaat is vervangen door een intercom naar receptie die de poort kan openen.
- De uitbreiding van camera's op Parkeerplaats 3+Parkeerplaats 4 wordt naar verwachting in 2023/ 2024 uitgevoerd.

Domotica

Met het vergroten van het aantal bewonerskamers in Vincentius is tevens de domotica in Vincentius aangepast aan de moderne visie. De zorgoproepen worden afgeleverd op een smartphone van SZWG in plaats van een dekt. Het plan is om in 2023 ook dit systeem in de andere leefstijlwoningen te implementeren.

Beveiliging

De bezetting van de receptie is uitgebreid, waardoor iedere avond de beveiliging aanwezig is. Er is ondersteuning geweest van een externe organisatie bij de BHV-trainingen. Door het volgen van modules via deze organisatie blijven de BHV'ers bij in kennis. Een van de

ploegleiders geeft regelmatig rondleidingen voor nieuwe medewerkers en andere geïnteresseerden.

9.2 Technologische hulpbronnen

ICT

In 2021 is gestart met de implementatie van het Elektronisch Cliënten Dossier. Woondiensten Glorieux heeft de implementatie mede begeleid. Hiervoor is het wifi-netwerk uitgebreid. Ook zijn er de benodigde devices (laptops en tablets) en hulpmiddelen (cow's: computer on wheels) aangeschaft. Met de overgang van een papieren dossier naar een digitaal dossier heeft Glorieux een grote stap richting de toekomst gezet.

EHealth:

Er worden bij Zorg & Wonen diverse hulpmiddelen ingezet op het gebied van eHealth. Enkele voorbeelden hiervan zijn: spreekluisterverbindingen, bewegingsmelders, trekalarmen, deurbewaking en camerabewaking. Indien deze middelen worden ingezet als vrijheidsbeperkende maatregel, gebeurt dit conform de Wet Zorg en Dwang. 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.

In 2022 is gekeken naar de mogelijkheden voor leefcirkels. Echter vanwege de hoge kosten, en omdat dit erg dicht op de implementatie van Puur zou zijn, is besloten hier vooralsnog geen invulling aan te geven. In 2023 wordt deze mogelijkheid opnieuw bekeken.

Planningssysteem

Het salarispakket is in 2021 uitgebreid met een planningssysteem van dezelfde aanbieder, SDB. Hiermee is de roostering verder geprofessionaliseerd en toegankelijker geworden voor medewerkers, bijvoorbeeld via een applicatie voor de mobiele telefoon. In 2022 is ook het e-learningssysteem voor leerlingen, stagiaires en de werkbegeleiders hierop aangesloten.

9.3 Materialen en hulpmiddelen

Zorg & Wonen Glorieux beschikt over ruim voldoende materialen en (zorg)hulpmiddelen die het werk van medewerkers ondersteunen. Er vindt structureel onderhoud en keuring van deze materialen en (zorg)hulpmiddelen plaats. Hiermee voldoen de materialen en (zorg)hulpmiddelen aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving. Zo zijn er hoog-laag bedden, en laag-laag bedden in gebruik. En ook tilliften in verschillende vormen om de belasting van medewerkers te verminderen.

9.4 Professionele relatie en samenwerkingsovereenkomst

Met vier ziekenhuizen uit de regio heeft Zorg & Wonen Glorieux contacten. Deze contacten bestaan uit informatieverstrekking, uitleg levering van diensten door Zorg & Wonen Glorieux en mogelijkheden. In verband met de kleine omvang van de organisatie zijn er geen collectieve, vaste overlegmomenten.

Met twee apothekers is er een samenwerkingsrelatie. Voor Huize Glorieux is dat de BENU-apotheek uit Stratum en voor de leefstijlwoningen is dat de apotheek van het Catharina Ziekenhuis. De leidinggevendenden evalueren jaarlijks de samenwerking met beide apothekers. Dit overleg vindt plaats op initiatief van de apotheker.

In 2022 zijn bij Huize Glorieux en de leefstijlwoningen medicatiereviews geweest. Vanaf 2021 is er gestart met een Commissie Geneesmiddelenbeleid. Deze commissie, (bestaande uit teamleider, verpleegkundige, apotheek en specialist ouderen geneeskunde) kwam in 2022 bijeen om beleidszaken en medicatie-incidenten te bespreken. Ook verzorgt de apotheek minimaal een keer per jaar een audit waarbij zij de noodvoorraad checken op kwaliteit en volledigheid.

Bij Huize Glorieux zijn vaste vergaderingen gepland voor een FTO (farmacotherapeutisch overleg) om van alle bewoners medicatiegebruik en eventuele wisselwerkingen te evalueren. Hierbij zijn een Evv-er, arts en apotheker aanwezig. Ook zijn er werkoverleggen gepland met de apotheker om de kwaliteit te verbeteren en incidenten en knelpunten te bespreken. Hieraan ligt een contract ten grondslag.

9.5 Gebruik van informatie en privacy/ AVG

(Interne) informatiekkanalen

Binnen Zorg & Wonen Glorieux worden de volgende informatiekkanalen gebruikt:

- De website van Glorieuxpark voor informatie over de organisatie en vacatures;
- Brabantzorgnet voor vacatures;
- Mededelingen voor bewoners, mantelzorgers/vertegenwoordigers, medewerkers en vrijwilligers;
- Vier keer per jaar een Glorieuxkrant;
- Twee personeelsbijeenkomsten per jaar
- Twee Algemene bewonersraad bijeenkomsten per jaar. Hierbij zijn alle bewoners, familie en mantelzorgers, en vertegenwoordigers uitgenodigd.
- Twee keer per jaar mantelzorgbijeenkomst per leefstijlwoning
- Kwaliteitsplan;
- Jaarverslag.

Privacy/AVG

De afgelopen jaren heeft de AVG-commissie (Algemene Verordening Gegevensbescherming) onder leiding van de functionaris gegevensbescherming hard gewerkt om duidelijkheid te scheppen over de manier waarop binnen de organisatie persoonsgegevens worden verwerkt en beschermd om daarmee te voldoen aan de verplichtingen vanuit de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

.

Vanwege personele wijzigingen is in juli 2022 besloten om door te gaan met een kerncommissie AVG, waarbij op afroep andere functionarissen betrokken kunnen worden. Ook is in 2022 een nieuwe externe functionaris gegevensbescherming voor de organisatie gaan werken. Er is een algehele check gedaan en een actieplan opgesteld.

10. Realisatie verbeterplan 2022

Zorg & Wonen Glorieux heeft haar verbeterplan 2022 gebaseerd op de speerpunten van de toekomstvisie, het kwaliteitsplan 2022, de interne en externe onderzoeken en audits. Per thema uit het programma 'Thuis in het verpleeghuis' worden in onderstaande tabel de realisatie van de geplande verbeteringen voor 2022 gepresenteerd.

Verbeterplannen 2022	Realisatie
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.	Wordt gedaan door cliënt adviseur en vastgelegd in PUUR. Mogelijkheden om bestaande activiteiten voort te zetten verdient nog aandacht.
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.	Voor passieve bewoners is in 2022 muziektherapie gegeven, ook de fysiotherapie heeft activiteiten specifiek gericht op passieve bewoners.
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.	De coördinerende rol voor de activiteitenbegeleiding bleek na onderzoek niet mogelijk, vanwege gebrek aan formatie en vrijwilligers.
Onderzoek naar mantelzorgbehoefte voor bewoners die er alleen voor staan en hieraan invulling geven;	Evv'ers, pwb'ers, de pastorale dienst en vrijwilliger hebben hier in 2022 extra aandacht voor gehad.
Warme overdracht en vastlegging van wensen en behoeften van nieuwe bewoners naar woonplek op Glorieux (huisbezoeken/intake, opname, introductie in huis, evaluatie);	Wordt gedaan door cliënt adviseur en vastgelegd in PUUR.

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 (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.	De tweede huiskamer is in 2022 gerealiseerd.
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 zal een onderdeel zijn van de inhoudelijke verpleegkundige takenverdeling binnen de teams, gelijkmatig verdeeld 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.	Per afdeling zijn er twee aandachtsvelders benoemd, die een opleiding hebben gevolgd in de palliatieve zorg.
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	○ Er worden dagelijks twee verschillende groenten geserveerd waar uit gekozen kan worden in de Refter/ Zonnehoeve en voor de bewoners die op hun kamers verblijven. ○ De cateraar heeft getest met porseleinen schalen. De conclusie is dat de

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.	maaltijdboxen met gevulde porseleinen schalen te zwaar worden. De menucommissie en de bewoners hebben geen bezwaar tegen de huidige rvs schalen ○ In de huiskamer worden op dit moment de broodmaaltijden aangeboden in de ochtend en in de avond voor bewoners die door de zorg worden benaderd. Een algeheel lopend buffet in de Rafter voor alle bewoners is wegens personele ondersteuning nog niet mogelijk. ○ Er is controle op voedingsvoorschriften en verspilling. Een gevarieerd aanbod wordt dagelijks geserveerd en afgestemd op de hoeveelheid die niet wordt gebruikt in kader van verspilling. ○ Er wordt ruim aandacht gegeven aan de aankleding, het dekken van de tafels en presentatie van gerechten. De tafels in de Rafter worden dagelijks mooi opgedekt met gevarieerde thema gerichte placemats/ napperons en servetten. De gerechten worden mooi en netjes gepresenteerd. De toetjes/ dessert springen eruit. Er is veel aandacht voor een mooi opgemaakt dessert. ○ Er wordt regelmatig gepolst of de wensen van bewoners worden gehaald. ○ De ontbijt- en avondmaaltijden worden in de huiskamer aangeboden.
---	--

	○ Er worden activiteiten georganiseerd met eten en drinken voor bewoners in de Refter . Dagelijks worden er twee koffie/ thee voorzieningen verzorgd waar bewoners/ mantelzorgers/ vrijwilligers en overige samen komen voor een ontmoetings-gezelligheidsmoment.
Zorg	
Methodiek van zorgleefplannen/domeinen nader onderzoeken, dossiercontroles, zorgafspraken opstellen en hierop rapporteren, WZD afspraken conform regelgeving afspreken en vastleggen.	Er zijn in april 2022 dossiercontroles uitgevoerd. Scholing gebruik ECD/PUUR zijn geweest in 2022
Voldoende, gemotiveerde en deskundige zorgverleners	
Scholingsplan (collectieve en individuele scholingen);	Het uitgebreide scholingsplan is in 2022 onderdeel geweest van gesprek bij de loopbaanontwikkeling en is teruggekomen in de jaargesprekken.
Accent op onderlinge deskundigheidsbevordering, gebruik maken van elkaars kwaliteiten, elkaar bevragen;	Hier was in 2022 structureel aandacht voor tijdens het teamoverleg.
Actief leerklimaat leerlingen en stagiaires, nadruk op eigen verantwoordelijkheid in leerproces, verantwoordelijk team van werkbegeleiders;	De praktijkopleider die in 2022 is gekomen heeft dit verder opgepakt.
Aandacht voor het organiseren van personeelsactiviteit(en) in een informele setting voor medewerkers Zorg & Wonen, Woondiensten en Erfgoed Glorieux die kan bijdragen aan het saamhorigheidsgevoel met inachtneming van de corona-maatregelen;	10 mei 2022 is er een groot feest gevierd in het park ter ere van de Dag van de Barmhartige zorg. In december zijn kerstpakketten uitgereikt.
Resultaten en verbetervoorstellen uit het medewerkers tevredenheidsonderzoek oppakken;	Deze resultaten zijn betrokken bij het ontwikkelen van het strategisch plan.
Leren, verbeteren en innoveren	
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	Oriëntatie en gesprekken met leverancier hebben plaatsgevonden, echter vanwege de hoge kosten is besloten hier vooralsnog geen invulling aan te geven. Wordt in 2023 opnieuw besproken.

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.	
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;	Bleek wegens wisselingen in personeel (stafmedewerker kwaliteit) niet haalbaar
Herinrichting kwaliteitshandboek en protocollenoverzicht;	In oktober 2022 is er een nieuwe stafmedewerker kwaliteit benoemd. In 2023 wordt het kwaliteitshandboek vervangen met behulp van het programma 'Zenya'.
Het gebruik van ZorgkaartNederland beter op de kaart zetten als meetinstrument voor cliënt tevredenheid.	In 2022 zijn opnieuw folders uitgereikt om bewoners/ vertegenwoordigers te stimuleren om een waardering achter te laten op Zorgkaart Nederland.
Hygiëne beleid inclusief goed werkend toetsingskader implementeren	Wordt geborgd door de hygiënecommissie. In 2022 is er een interne mini audit gehouden onder zorgmedewerkers. Verbeterpunten worden vervolgens besproken in de hygiënecommissie. In 2023 zal dit opnieuw herhaald worden

Afbeelding 21: Overzicht verbeterplannen 2022

Bijlage 1 Afkortingen en begrippen

AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming): privacywet.

BHV (Bedrijf 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.

Evv-er (Eerstverantwoordelijk verzorgende): iedere bewoner krijgt bij inhuizing in Huize Glorieux/Zonnehoeve een Evv-er aangesteld die als aanspreekpunt beschikbaar is en de zorg rondom de bewoner waar nodig coördineert.

Fte (fulltime-equivalent): rekeneenheid waarmee de omvang van een functie of personeelssterkte kan worden uitgedrukt, 1 Fte is 1 volledige werkweek.

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 voedselveiligheidssysteem wat onder de Europese wetgeving valt. Organisaties die werken met voedsel voorkomen hiermee dat de veiligheid van het eten en drinken in gevaar komt.

IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd): overheidsinstantie die toezicht houdt op de kwaliteit van zorg, medische producten en jeugdhulp.

MDO (Multidisciplinair overleg): overleg waarbij verschillende zorgverleners binnen de organisatie over de gezondheidssituatie van de bewoner en het behandelplan.

MVA (Melding Verbeter Actie): een melding voor een verbetervoorstel. Bij veel mensen is dit ook wel bekend als 'Melding incident' of 'MIC'. Deze term doet vermoeden dat de medewerker zich moet verantwoorden voor een fout/incident die is gemaakt. Dat is geen doel op zich, fouten worden overal gemaakt. Het is belangrijk dat je het erover kunt hebben en ervan kan leren. Daarom wordt dit binnen 'PUUR' een 'Melding Verbeter Actie' genoemd. Het instrument heeft als doel om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

MT (Management Team): overlegorgaan binnen de organisatie.

OR (Ondernemingsraad): inspraak- en medezeggenschapsorgaan binnen de organisatie.

PNIL (Personeel Niet In Loondienst): ingehuurd personeel.

PREZO (PREstaties in de ZOrg): kwaliteitsmodel in de zorgsector.

PRISMA-methode: methode om systematisch naar de oorzaken van (bijna) incidenten te zoeken.

Pwb-er (Persoonlijk woonbegeleider): iedere bewoner krijgt bij inhuizing in de leefstijlwoningen een Pwb-er aangesteld die als aanspreekpunt beschikbaar is en de zorg rondom de bewoner waar nodig coördineert.

SMART (Specifiek, Meetbaar, Aanvaardbaar, Realistisch en Tijdgebonden): wijze waarop doelen geformuleerd dienen te worden.

SO (Specialist Ouderengeneeskunde): arts die gespecialiseerd is in de zorg voor kwetsbare ouderen.

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

Wlz (Wet langdurige zorg): deze zorg wet is bedoeld voor mensen die voortdurend (intensieve) zorg nodig hebben in de nabije omgeving.

ZAP-overleg (Zorg Arts Psycholoog-overleg): 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.