

21-3-2025

Kwaliteitsbeeld

Zorg & Wonen Glorieux



Verslagjaar 2024

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld van Zorg & Wonen Glorieux. Hiermee laat onze organisatie samen met bewoners, mantelzorgers, naasten en professionals zien hoe gewerkt wordt aan kwaliteit en wat onze ambities zijn de komende tijd.

Aan de hand van dit verslag wordt verantwoording afgelegd op de thema's zoals beschreven in het generiek kompas. Het geeft inzicht in de kwaliteit vanuit de organisatie. Door reflectie en een open houding laten we zien dat we bezig zijn met kwaliteitsdenken en open staan voor ontwikkeling.

Dit verslag zal beginnen met een beschrijving van het profiel en de visie van Stichting Zorg en Wonen Glorieux. Daarna komt er een reflectie op de beweging van het kompas en een terugblik en vooruitblik op onze doelen ten aanzien van kwaliteit.

Vervolgens worden alle bouwstenen (zoals vastgelegd in het generiek kompas) toegelicht middels verantwoording en voorbeelden. En tot slot volgt er een reflectie op kwaliteit waarin resultaten van cliënttevredenheidsonderzoeken en betrokkenheid van professionals, bewoners, naasten en mantelzorgers worden beschreven.

Dit kwaliteitsrapport is tot stand gekomen met input van bewoners, vertegenwoordigers (zorg)medewerkers en behandeldiensten. Ook hebben we informatie gehaald uit ons kwaliteitsmanagementsysteem. Het rapport is gedeeld en besproken met de bewonersraad, de ondernemingsraad en de raad van toezicht.

Veel leesplezier gewenst.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Inhoudsopgave	2
Introductie	4
Missie	4
Visie.....	4
Belangrijkste punten 2024-2026.....	5
Reflectie op de beweging van het kompas.....	5
Algemene informatie	6
Doel van het kwaliteitsbeeld	6
Kerngegevens	6
Barmhartigheid.....	6
Doelen	7
Het open gesprek (bouwsteen 1)	8
Betrokkenheid familie	9
<i>Wat gaat er goed?</i>	11
<i>Wat kan er beter?</i>	11
Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)	12
Veiligheid en kwaliteit	12
Privacy.....	12
Prezo kwaliteitskeurmerk	12
Melding verbeteracties 2024	12
Functies	13
Triage.....	13
Sprakgestuurd rapporteren.....	13
Kwaliteitsverpleegkundige.....	14
Persoonlijk woonbegeleider	15
Eerst verantwoordelijke verpleegkundige / verzorgende (EVV-er)	16
Netwerken	17
<i>Wat gaat er goed?</i>	17

<i>Wat kan er beter?</i>	17
Het werk organiseren (bouwsteen 3)	18
Communicatie en zichtbaarheid	18
Vitaliteit	18
Duurzaamheid	18
Samenwerking	19
Bewonersraad	19
Ondernemingsraad (OR)	20
<i>Wat gaat er goed?</i>	20
<i>Wat kan er beter?</i>	21
Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)	22
Scholingsplan	22
Workshops en scholing	22
Gesprek met praktijkopleider	23
Kwaliteit	24
Tevredenheidsmeting	24
<i>Wat gaat er goed?</i>	24
<i>Wat kan er beter?</i>	24
Reflectie	25
Reflectie stafmedewerker kwaliteit	25
Reflectie teamleiders	25
Reflectie directeur	26
Reflectie Raad van Toezicht	26

Introductie

Eind 2023 is het meerjarenbeleidsplan 'Samen werken aan duurzame ouderenzorg: Ons kompas voor de toekomst' tot stand gekomen. Dit plan loopt van 2024-2026, is gebaseerd op landelijke ontwikkelingen en loopt parallel aan het zorginkoopbeleid van het Zorgkantoor Zuidoost Brabant. Het plan omvat een nieuwe missie, visie, kernwaarden en vijf speerpunten. De eerste letters van de kernwaarden 'Eigenaarschap', 'Duurzaamheid', 'Deskundigheid', 'Betrokkenheid' en 'Zingeving' vormen samen de zin 'Elke Dag De Beste Zorg'.

Missie

Onze missie



Waar staan we voor?

Wij zijn specialist in de zorg en begeleiding aan ouderen met dementie. Het leven van mensen die ouder worden moet zinvol en waardevol zijn en blijven. We zien de mensen, niet hun ziekte of beperking. We luisteren en weten wat hun leven waardevol maakt. Elke dag voegen we betekenis toe en helpen waar nodig.

Zo maken we samen elke dag de moeite waard.

Visie

Onze visie



Hoe doen we dat?

We maken een fijne leefomgeving die de kwaliteit van leven, gezondheid en welzijn van onze bewoners en collega's vergroot. Met ruimte voor zingeving, beweging, ontspanning, ontmoetingen en gezonde voeding. **Met aandacht voor een betekenisvol leven, ongeacht ziekte of beperking.** Die ideeën hiervoor halen we uit de denkwijze van de 'blue zones'. Ook houden we vast aan het idee van 'learning by doing': we leren en verbeteren voortdurend op weg naar ons doel.

Belangrijkste punten 2024-2026



Goed werkgeverschap en goed werknemerschap



Specialisatie in zorg voor zorgafhankelijke ouderen met dementie



Aandacht voor zingeving en betekenis



Slim samenwerken en toepassen van technologie



Duurzaamheid blijft heel belangrijk voor ons

Reflectie op de beweging van het kompas

Om het kompas te kunnen implementeren in de organisatie is het belangrijk om alle ontwikkelingen te volgen. De stafmedewerker kwaliteit heeft actief deelgenomen aan de bijeenkomsten die zijn georganiseerd door Actiz en bij andere organisaties geïnformeerd hoe zij met het vernieuwde kompas omgaan. Op basis van deze informatie is er een communicatieplan ontstaan, met als doel om de organisatie te informeren over het nieuwe kompas en tegelijkertijd de vertaling te maken naar de organisatie. Hiervoor wordt een interactief document ontwikkeld. In 2025 zal dit communicatieplan verder uitgevoerd worden, waarbij de kwaliteitsverpleegkundige de schakel is tussen het management en de medewerkers. Ook is er een tweede stafmedewerker kwaliteit in dienst gekomen om te zorgen dat de functie minder kwetsbaar is bij uitval.

Algemene informatie

Doel van het kwaliteitsbeeld

Met het kwaliteitsbeeld laten wij samen met de bewoners, mantelzorgers, naasten, professionals en het sociale netwerk zien hoe wij werken aan kwaliteit van bestaan en zorg. Ook zullen de doelen inzichtelijk worden waar wij de komende jaren aan gaan werken.

Intern geeft het inzicht hoe de geboden zorg ervaren wordt en waar mogelijkheid is tot verbetering. Het kwaliteitsbeeld is van belang voor de reflectie van de Raad van Toezicht (RvT) op de kwaliteit van zorg. Daarnaast gebruiken de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en de financiers het rapport als hulpmiddel om een inkijk te krijgen in de thema's en doelen waaraan de afgelopen periode gewerkt is.

Kerngegevens

Binnen Zorg & Wonen Glorieux bestaan er twee doelgroepen, namelijk:

- 56 Bewoners in Huize Glorieux met een ZZP¹-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.
- 26 Bewoners in drie leefstijlwoningen met een vorm van dementie op basis van een indicatie ZZP 5-7 WLZ inclusief behandeling.
Leefstijlwoning Vincentius richt zich op religieuzen en bewoners die affiniteit hebben met de religieuze leefstijl. Leefstijlwoning Lukashuis biedt ruimte aan bewoners met een antroposofische leefstijl en bewoners die affiniteit hebben met deze leefstijl. En leefstijlwoning Rumah Senang richt zich op bewoners met een Nederlands Indische affiniteit.

Barmhartigheid

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.

¹ ZZP = ZorgZwaartePakket

Doelen

In 2024 is er een ontwikkelplan ontwikkeld (gebaseerd op het meerjarenbeleidsplan 'Samen werken aan duurzame ouderenzorg ons kompas voor de toekomst') waarin beschreven staat op welke speerpunten Zorg & Wonen Glorieux zich wil richten. In onderstaande afbeelding is de lezen wat deze speerpunten zijn.



De terugblik en vooruitblik op deze doelen komen aan bod in dit kwaliteitsbeeld binnen de verschillende bouwstenen.

Het open gesprek (bouwsteen 1)

Mijn naam is Yvonne Hulsen, clientadviseur bij Zorg & Wonen Glorieux. Ik ben gevraagd het eerste stuk te schrijven voor dit kwaliteitsbeeld omdat ik voor de bewoner het eerste aanspreekpunt ben bij interesse in wonen binnen Zorg & Wonen Glorieux. Hieronder zal ik toelichten hoe dat proces er globaal uit ziet.

“Als cliëntadviseur nodig ik geïnteresseerden graag uit op het Glorieuxpark om hen de mooie natuur, het kleinschalige en de warme setting te laten ervaren. Het kennismakingsgesprek start met een kop koffie in de Refter². Als de toekomstige bewoner hierbij aanwezig is, ga ik bewust het gesprek aan met deze persoon. Praten met in plaats van praten over. De mens achter de zorgbehoefte zien en horen. Tijdens het bieden van een luisterend oor voor zowel toekomstige bewoner als aanwezige mantelzorgers, ontstaat een goed beeld van welke woonvorm het meest passend is. Hierover wordt terplekke informatie verstrekt en bij behoefte een (digitale) informatiegids nagestuurd. Na de koffie volgt een algemene rondleiding en een bezoekje aan desbetreffende woonvorm.

Daarna wordt de toekomstige bewoner toegevoegd aan de wachtlijst. Bij stijging op wachtlijst wordt tussentijds geïnformeerd naar de thuissituatie en indien nodig de wachtstatus/ woonvorm aangepast. Als de verhuizing van de toekomstige bewoner dichterbij komt wordt er veel informatie verzameld om zorg op maat en belevingsgerichte aandacht te kunnen bieden. Ieder mens is uniek.”

Belangrijke thema's zijn onder andere:

- Zo wil ik dat men met mij omgaat
- Zo wil ik verzorgd worden
- Zo ziet mijn dagelijks leven eruit
- Dit zijn mijn eet- en drinkgewoontes
- Ik vind het fijn als je dit ook nog van me weet
- Uitvraag van verleden, belangrijke gebeurtenissen, hobby's/ interesses.

“We streven naar een warme overdracht vanuit thuis naar de nieuwe woonomgeving op Glorieuxpark en vertalen deze naar het zorgplan binnen Zorg en Wonen Glorieux. Voor de kwaliteit van leven van de bewoner is het prettig om zoveel mogelijk gewoonten in stand te houden. Naasten van de bewoner worden hierbij zoveel mogelijk betrokken.”

Yvonne Hulsen - Cliëntadviseur



² De Refter is een gezamenlijke ontmoetingsruimte in Huize Glorieux waar ook grote activiteiten plaatsvinden en warme maaltijden genuttigd worden.

Betrokkenheid familie

Door waardigheid en trots is 'het schaap met de vijf poten' ontwikkeld waarin samenwerken met een eerste contactpersoon gestimuleerd wordt voor toekomstbestendige zorg. Het afgelopen jaar is er daarom een klankbordgroep opgericht die de dialoog aangaat tussen familie en zorgmedewerkers om toekomstbestendige zorg te kunnen blijven bieden.

De onderdelen vergrijzing, personeelstekort, samenwerking tussen zorg en familie en visie op de toekomst worden hierin besproken en er wordt gekeken naar verbetermogelijkheden.

Tijdens het bezoek van de IGJ op 14 mei 2024 werd duidelijk dat onze organisatie nog niet geheel voldoet aan de Wet Zorg en Dwang (WZD) omdat enkele deuren nog gesloten zijn en individuele afweging niet altijd juist werd vastgelegd in het woonzorgdossier. Binnen Zorg & Wonen Glorieux vinden we het belangrijk dat er aandacht is voor een betekenisvol leven, ongeacht ziekte of beperking. Daarom streven wij naar maximale vrijheid voor bewoners en openen wij in 2025 de deuren met behulp van leefcirkels en ondersteuning met behulp van toegepaste domotica





“Voor sinterklaas heb ik mantelzorgers benaderd met mijn plan sinterklaas te vieren in de woning van Rumah Senang. Ik heb hen gevraagd een cadeautje te kopen en een gedicht te maken voor hun naaste. Voor de aankleding van de woning heb ik met bewoners een schoorsteen geknutseld en slingers gemaakt. Vervolgens heb ik een sinterklaaspak aangetrokken en hebben we er een leuke middag van gemaakt. Het kostte me even moeite om over mijn ongemak heen te stappen maar toen ik de enthousiaste reacties zag was dat het helemaal waard.”

Robbie de Bie- activiteitenbegeleider

“Ik wil zorgen voor een fijn thuis voor de bewoner waarin hij zich geborgen en gezien voelt.”

Robbie de Bie - activiteitenbegeleider

Binnen de drie leefstijlwoningen zijn er sinds het najaar van 2024 twee coachend activiteitenbegeleiders aangesteld om activiteiten binnen de leefstijlen een boost te geven. Zij hebben de eerste maanden kennis gemaakt met bewoners, medewerkers en naasten en uitgezocht welke behoeften er liggen.

De coachend activiteitenbegeleiders worden enthousiast ontvangen en reacties van bewoners en naasten zijn positief.

De coachend activiteitenbegeleiders zijn beiden vier dagen per week aanwezig.

Aangezien het een nieuwe functie is, wordt er gekeken naar een goede indeling voor de drie leefstijlwoningen.

Wanneer aan hen gevraagd wordt waar ze trots op zijn geweest de afgelopen maanden beginnen ze beiden te glunderen en vertellen ze over de leuke activiteiten in de feestmaand december (zie tekstblokken).

“Ook hadden we met kerstmis een kraam opgesteld in de binnentuin. Bewoners en naasten werden uitgenodigd om bij het ‘vreugdevuur’ samen te komen en te verbroederen. Er was ruimte voor reflectie op het afgelopen jaar en er was gezorgd voor passende lekkere dingen zoals (met bewoners gemaakte) alcoholvrije glühwein en chocomel met slagroom. En met oudjaar hebben we de woningen bezocht met zelfgemaakte appelbeignets en bubbelfris, dat was ook echt een succes!”

Wat gaat er goed?

- In 2024 is een externe ethicus ingeschakeld voor een bijeenkomst met alle zorgmedewerkers van de kleinschalige woningen. Hierin was ruimte voor casuïstiekbespreking en uitwisseling van ervaringen en normen/waarden.
- Door de komst van de activiteitenbegeleiders is er meer ruimte ontstaan voor maatwerkactiviteiten voor de bewoners, dit wordt enthousiast ontvangen.
- Coachen van medewerkers in de leefstijl van de betreffende woning.

Wat kan er beter?

- De coachend activiteitenbegeleiders zijn nog zoekend in de invulling van hun rol en ruimte voor het creatieve proces achter de activiteiten.
- Om beter aan te sluiten bij de belevingswereld van de bewoner en te voldoen aan de veiligheidsnormen die wij voor ogen hebben bij de implementatie van leefcirkels zouden er aanpassingen mogelijk zijn aan de huidige bouw, hekwerken en binnentuin. De binnentuin zou meer uit mogen nodigen tot gesprek en beweging, er wordt gekeken naar een passende invulling.
- In 2025 wordt er door middel van leefcirkels gestreefd naar maximale vrijheid voor alle bewoners. Om dit te bereiken zullen bewoners, naasten en medewerkers meegenomen moeten worden in dit proces. Door middel van een communicatieplan en scholingsplan willen we dit gedegen aanpakken en hopen we weerstand zoveel mogelijk te voorkomen.

Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)

Veiligheid en kwaliteit

Iedere vier jaar wordt er een Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) en bijbehorend Plan van aanpak gemaakt en vervolgens getoetst door een gecertificeerde Arbo dienst.

De laatste toetsing heeft plaatsgevonden in oktober 2023. Hierin worden mogelijk risico's voor medewerkers in kaart gebracht. Zeer uiteenlopende onderwerpen worden getoetst, zoals veiligheid, sfeer, belasting, materiaalgebruik en dergelijke.

Aan de hand van deze risicosignalering wordt een plan van aanpak opgesteld voor de komende vier jaren middels een prioriteringsschema. De preventiemedewerker van de organisatie coördineert dit geheel.

De aspecten die hoog scoren op het prioriteringsschema worden het eerst opgepakt. In de afgelopen periode zijn dat vitaliteitstrajecten en onderzoeken geweest (worden later in dit verslag ook nog toegelicht). Daarna worden overige aspecten opgepakt zoals werkplekaanpassing en de werkwijze rondom keuring van materialen aanpassen.

Per 1 juni 2024 werkt Zorg en Wonen Glorieux samen met een nieuwe Arbo dienst.

Privacy

Privacy blijft een onderdeel waar we alert op zijn. In 2024 zijn er nieuwsberichten gestuurd over Privacy via het Glorieuxplein en zijn er e-learnings aangeboden. Deze acties zijn ondernomen voor bewustwording onder medewerkers.

Prezo kwaliteitskeurmerk

Eind augustus is er een tussentijdse audit geweest binnen de organisatie door Stichting Perspekt. Het doel van deze audit is om onafhankelijk te beoordelen hoe de kwaliteit van zorg en ondernemerschap is aan de hand van de prestaties die zijn opgenomen in het kwaliteitssysteem van Prezo VV&T. Zorg en Wonen is in het bezit van een kwaliteitskeurmerk. Aan de hand van de initiële audit werd beoordeeld of dit keurmerk behouden mag worden. Zorg en Wonen Glorieux heeft 3 van de 3 prestaties gehaald en mag het keurmerk behouden.

Melding verbeteracties 2024

Het afgelopen jaar zijn er in totaal 382 MVA's (Melding Verbeter Acties) ingevuld binnen de hele organisatie. Dat betreffen 214 meldingen voor huize Glorieux (inclusief Zonnehoeve) en 168 voor de drie leefstijlwoningen.

Bij huize Glorieux hebben MVA's rondom medicatie en valincidenten het grootste aandeel van de meldingen. Bij de leefstijlwoningen waren dit de MVA's rondom valincidenten en geweld.

De kwaliteitsverpleegkundige en teamleiders beoordelen de inhoud van de melding en sturen bij waar nodig. In de kwartaaloverleggen met een afvaardiging van het stafteam wordt deze analyse besproken.

Functies

Als kleine organisatie hebben we relatief weinig medewerkers op ondersteunende (staf)functies. Dit maakt ons kwetsbaar tijdens vakanties en uitval als gevolg van arbeidsongeschiktheid. Door de directie is het besluit genomen om de volgende functies door meerdere personen uit te laten voeren: cliëntadviseur, HR-adviseur en stafmedewerker Kwaliteit. Inmiddels zijn deze vacatures ingevuld.

Triage

In 2024 is er in de roosterplanning meegenomen dat er dagelijks een verpleegkundige aanwezig is binnen de zorglocaties. Deze kan benaderd worden door zorgmedewerkers voor triage bij achteruitgang of ziekte bij bewoners en/of collegiaal consult in het algemeen.

Spraak gestuurd rapporteren

In 2024 is binnen Huize Glorieux gestart met het spraak gestuurd Rapporteren in Puur. Dit is geïmplementeerd volgens het 'Honingraad model'. Dit model omvat vijf fasen van implementatie en opschaling van technologie in de praktijk. In de verkenningsfase is er een demonstratie gegeven aan de key-users van Puur (ECD), is het project via een nieuwsbericht aangekondigd en is er een ambassadeur aangewezen voor het project. De ambassadeur heeft een training gevolgd in het spraak gestuurd rapporteren. Ook zijn randvoorwaarden besproken en is gezorgd dat de technologie klaar is om gebruikt te worden en heeft er een 0-meting plaatsgevonden. In de 'uitprobeer fase' is de technologie getest door de stafmedewerker kwaliteit, teamleider van Huize Glorieux en de ambassadeur. Nadat deze fase is geëvalueerd, zijn we overgegaan op de fase 'in gebruik'. Er is een scholing gegeven aan medewerkers en een protocol geschreven. Daarna zijn de medewerkers aan de slag gegaan met het spraak gestuurd rapporteren. Tijdens de fase 'up to date blijven houden' zijn er terugkoppelingen geweest, waarin de ervaringen van de gebruikers gepeild werden.

Kwaliteitsverpleegkundige

In juli 2024 is een kwaliteitsverpleegkundige aangesteld welke boventallig werkzaam is in de leefstijlwoningen en Huize Glorieux. Hierdoor heeft zij een goed beeld van de praktijk en kan zij de vertaalslag voor de zorgmedewerkers maken bij veranderingen of verbeterprocessen.

Enkele voorbeelden van projecten die zij in 2024 heeft opgepakt zijn:

- Communicatie middels SBARR (situation, background, assessment, recommendation, repeat) methode bij contact met een arts.
- Rapporteren op zorgdoelen middels de SOAP (subjectief, objectief, analyse, plan) methode.
- Spraakgestuurd rapporteren
- Aanpassen van zorgplan in elektronisch cliënten dossier (ECD) Puur! Waardoor afspraken makkelijker terug te vinden zijn (ook voor ZZP'ers).
- Dagstart stroomlijnen bij de zorgteams voor betere afstemming van verwachtingen en werkzaamheden.
- Vastleggen vrijheidsbeperkende maatregelen na stappenplan WZD in het zorgleefplan.

Ook heeft ze al enkele doelen voor 2025 in gedachten, namelijk:

- Een testpilot starten voor slim incontinentiemateriaal waardoor minder onnodige controles noodzakelijk zijn.
- Verbetering meldcultuur MVA (melding verbeteracties) en inhoud van deze meldingen.
- Vernieuwing van het stervenspad voor een bewoner.



Foto: Danielle Renier (medewerker huishouding) en Conny Bosma (kwaliteitsverpleegkundige)

Persoonlijk woonbegeleider

In het Lukashuis is Liefda sinds maart 2024 werkzaam als persoonlijk woonbegeleider (PWB'er) dat inhoudt dat zij het eerste aanspreekpunt is voor de bewoners en diens vertegenwoordigers/mantelzorgers. Liefda is tijdens haar carrière werkzaam geweest op verschillende niveaus in de gezondheidszorg van Suriname en is na haar verhuizing naar Nederland bij Glorieux komen werken.



“Toen ik net bij Glorieux begon had ik even tijd nodig om de processen en werkwijzen in Nederland door te krijgen. Daarna heb ik veel gesprekken gehad met de kwaliteitsverpleegkundige om te bespreken wat ik zag in de praktijk, waar ik vragen over had of waar ik tegenaan liep.

Soms moet ik doorvragen als ik wil weten waarom iets gedaan wordt. Dan zijn bepaalde werkwijzen erin geslopen zonder te evalueren of dit nog wel noodzakelijk is op dat moment.

Als ik een verbeterpunt zou mogen noemen voor de hele organisatie, zou dat de opvolging van potentiële gezondheidsrisico's zijn.

De kennis is er wel, maar soms moeten we wat sneller actie ondernemen met elkaar.

Ik probeer collega's te binden en een rol te geven, hierdoor komen ze meer in hun kracht te staan”

Liefda Somo – Persoonlijk woonbegeleider

Eerst verantwoordelijke verpleegkundige / verzorgende (EVV-er)

“Tijdens mijn opleiding voelde ik me in het team gezien als een volwaardig collega. Toen mijn begeleiding weg viel door ziekte werd dit door andere collega’s opgepakt. Er werd naar me geluisterd als ik met ideeën kwam of anderen kon ondersteunen in bijvoorbeeld computervaardigheden.”

Hanne-Mieke van Galen

Hanne-Mieke heeft de opleiding verpleegkunde gevolgd binnen Zorg & Wonen Glorieux. In juni 2024 is ze afgestudeerd en daarna is ze gestart als EVV-er (eerst verantwoordelijke verpleegkundige) binnen Huize Glorieux. In deze functie is zij het eerste aanspreekpunt voor een groep bewoners en zorgt ze ervoor dat de zorg goed op elkaar is afgestemd. Daarnaast heeft ze als verpleegkundige extra taken zoals triage en bestellingen.

Sinds ze deze rol op zich heeft genomen merkt ze dat er veel kwaliteitsprojecten zijn opgepakt, zowel op teamniveau als op bewonersniveau. Als verpleegkundige zou ze graag meer tijd investeren in kwaliteitsverbeteringen. Soms worden gesignaleerde verbeterpunten niet opgepakt omdat men hier geen ruimte voor heeft of er niet voor open gestaan wordt in het team.

Jaarlijks wordt er een goed scholingsplan gemaakt waarin zorginhoudelijke handelingen en veranderingen behandeld worden. Ze geeft aan dat zorgmedewerkers sterk zijn in het benaderen van bewoners maar mogen ontwikkelen in werken volgens interne procedures en werkwijzen. De verpleegkundigen willen dit in 2025 aanpakken door maandelijkse thema’s te behandelen in de teams. Hierdoor willen ze bereiken dat men goed op de hoogte is van afspraken en ook geïnspireerd wordt mee te denken in beleid.

In 2024 is er een team ontwikkeltraject doorlopen dat een mooie opbrengst heeft gegeven. De feedbackcultuur en openheid/vertrouwen op de werkvloer is hierdoor verbeterd. Ze hoopt dat de borging van alle verbeteringen en afspraken rondom communicatie blijft bestaan. Dit blijft een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Ze geeft aan blij te zijn met het kleine hechte team waarin ze werkzaam is. Er is een prettige afstemming onderling en medewerkers vullen elkaar aan. Een aantal medewerkers nemen het voortouw en nemen extra taken op zich waar aantal andere medewerkers dat minder opzoeken. Hierin zou het team meer gezamenlijk op mogen trekken zodat het voor iedereen behapbaar blijft.



Als aan haar gevraagd wordt waar ze trots op is, geeft ze aan dat het team samen optrekt bij tegenslagen en weet wat er bij elkaar speelt. Hierdoor is er veel betrokkenheid en saamhorigheid en voelt de sfeer prettig om in te werken.

Netwerken

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, ZuidZorgen Vitalis. Daarnaast vindt kennisdeling plaats binnen het platform kleine zorgorganisaties van de brancheorganisatie Actiz.

Wat gaat er goed?

- In 2024 is er een klankbordgroep opgericht met formele en informele zorgverleners (contactpersonen bewoners) voor een goede samenwerking en toekomstbestendige zorg.
- Zorgmedewerkers weten de kwaliteitsverpleegkundige goed te vinden bij vragen of problemen. Hierdoor is er een interactieve samenwerking ontstaan en is er meer kwaliteitszorg.

Wat kan er beter?

- In 2024 zijn er voorbereidingen getroffen om woongroep Zonnehoeve in 2025 te ontwikkelen tot een leefstijlwoning voor mensen met dementie en behandeling door een Specialist Ouderengeneeskunde. Door voorrang van andere projecten zoals “leven in verantwoorde vrijheid” voor gekozen dit project door te schuiven naar 2026.
- De kwaliteitsverpleegkundige merkt stagnatie of achteruitgang in geïmplementeerde projecten wanneer zij hier minder sturing op uitoefent in de beginsituatie. Zij wil daarom in het eerste kwartaal van 2025 weer meer focussen op de borging van reeds geïmplementeerde projecten.
- Organisatieprotocollen zijn niet allemaal up to date door verschillende oorzaken. De kwaliteitsverpleegkundige zal in samenwerking met stafmedewerkers Kwaliteit organisatieprotocollen updaten binnen Zenya. Hierdoor worden werkprocedures helder en toegankelijk voor iedereen. Er wordt dan ook gekeken naar een praktische toepassingsvorm zoals werken met checklijsten in deze protocollen.
- In 2025 gaat het kwaliteitsteam het proces rondom meldingen verbeteracties (MVA's) stroomlijnen. Er mag meer aandacht zijn voor het volledig invullen van meldingen, waardoor analyse en interventie eenvoudiger kan plaatsvinden.
- Via het communicatieportaal van Puur en via het platform van Infoland (Zenya) is het mogelijk om kennis te delen. Hier maken wij op dit moment nog maar beperkt gebruik van.
- De laatste fase ‘borgen en opschalen’ heeft nog niet plaatsgevonden voor het project rondom spraakgestuurd rapporteren. In 2025 pakken de stafmedewerkers kwaliteit dit op.

Het werk organiseren (bouwsteen 3)



Communicatie en zichtbaarheid

In kalenderjaar 2024 is er veel aandacht besteed aan de visualisatie van het beleidsplan middels rollbanners, posters, medewerkerspaspoorten en placemats (zie afbeeldingen). Ook is er een eigen Sharepointpagina (Glorieuxplein) aangemaakt waarin nieuws gedeeld wordt en er onder andere snelkoppelingen te vinden zijn naar Zenya, het ECD van Puur, OneDrive en MS Teams.



Middels samenwerking met een extern communicatiebureau is een wervingscampagne gestart waarmee we Zorg & Wonen Glorieux meer externe bekendheid geven en hopen meer zorgmedewerkers aan te trekken en te behouden. 'Binnenhalen, boeien en binden' is ons motto hierin. Ook wordt social media meer gebruikt voor communicatie over onze organisatie.

Vitaliteit

In 2024 zijn er stoelmassages aangeboden voor zorgmedewerkers. Er is besloten dit initiatief niet te verlengen in 2025 maar een vitaliteitsprogramma in te richten voor duurzame inzetbaarheid van alle medewerkers binnen het Glorieuxpark.

In 2024 konden medewerkers ook gebruik maken van een Wash & Shine programma waarin door middel van een soort 'wasstraatmodel' gekeken is naar de lichamelijke en mentale gezondheid van de individuele medewerker. Medewerkers kregen handvatten zoals ademhalingsoefeningen, advies over gezonde voeding en beweging en een goede werk/privé balans. De externe projectleider heeft enkele adviezen meegegeven die in 2025 worden opgepakt in de organisatie. Denk hierbij aan interventies op het gebied van vitaliteit en ruimte voor ontspanning.

In 2024 is er een ontwikkeltraject ingezet voor alle zorgmedewerkers met als doel om de onderlinge sfeer te verbeteren, medewerkers in hun kracht te zetten en de teams in een positieve flow te krijgen. Hierdoor is er meer openheid gekomen rondom het geven van complimenten en feedback dat bijdraagt aan een betere sfeer met meer voldoening, energie en werkgeluk.

Duurzaamheid

Er zijn acties ondernomen op het gebied van duurzaamheid op het park.

Het duurzaamheidsteam "Groene Glorie" is opgericht in 2024 met als doel om te inspireren, motiveren en informeren op het gebied van duurzaamheid.

De speerpunten van dit team zijn:

- Gezondheid verbeteren van bewoners en collega's.
- Vergroten bewustwording en kennis over de invloed van de zorg op het klimaat en andersom.



- CO2-uitstoot terugbrengen met 55 procent in 2030 en klimaatneutraal zijn in 2050.
- Het gebruik van grondstoffen met 50 procent verminderen in 2030 en maximaal circulaire zorg in 2050.
- Vermindering milieubelasting door (medicijn)gebruik

Samenwerking

Vanwege de kleinschaligheid van Zorg & Wonen Glorieux wordt er ondersteuning geleverd vanuit de professionals van Novicare en Zuidzorg.

Wanneer onze eigen zorgmedewerkers niet bevoegd of bekwaam zijn bepaalde voorbehouden handelingen uit te voeren, wordt hiervoor Zuidzorg ingeschakeld.

Novicare biedt het behandelteam voor onze bewoners van de leefstijlwooningen. Hierbij zijn verschillende disciplines betrokken zoals een fysiotherapeut, ergotherapeut, psycholoog, diëtist, logopedist en verpleegkundig specialist. De inzet van deze zorg wordt gecoördineerd door de specialist ouderengeneeskunde en persoonlijk woonbegeleider.



“Nu vindt een MDO (multidisciplinair overleg) standaard tweemaal per jaar plaats. Dit kost zorgmedewerkers en aangesloten disciplines veel tijd. Tijd die we liever direct aan de bewoner willen besteden. Daarnaast sluit de timing niet altijd aan bij wanneer een MDO echt wenselijk is. In het tweede kwartaal van 2025 gaan we om deze reden onze werkwijze wijzigen naar MDO's op indicatie. Hierdoor wordt de zorg efficiënter en vindt er overleg plaats op het moment dat dit nodig is.”

Leila Scheper - Teamleider zorg

Bewonersraad

De bewonersraad (BR) van Stichting Zorg & Wonen Glorieux bestaat uit vijf leden met een gemengde samenstelling van bewoners en vertegenwoordigers.

Eind 2022 zijn er twee nieuwe leden ingestroomd en is er een nieuwe directeur-bestuurder aangenomen. Daarom heeft 2023 in het teken gestaan van informatie uitwisseling. In dat jaar werd er tien keer vergaderd tezamen met de directeur-bestuurder. Na deze 'introductieperiode' bleek dit niet meer nodig te zijn.

In 2024 heeft de bewonersraad daarom een nieuwe vorm gekozen, waarbij er acht keer per jaar vergaderd wordt en de directeur-bestuurder bij de helft van de vergaderingen aansluit. Dit geeft de bewonersraad meer ruimte om bepaalde onderwerpen zelfstandig te bespreken en met gerichte voorbereiding de vergadering in te gaan.

De bewonersraad wordt over vaste onderwerpen geïnformeerd zoals financiële ontwikkelingen, WZD en kwaliteitsverantwoording. Daarnaast heeft de BR in 2024 informatie ontvangen over het 'Generiek kompas', de resultaten van het 'Bewonerstevredenheidsonderzoek' en is ze geïnformeerd over de wijze van werven en plannen van personeel.

Ook wordt de bewonersraad op de hoogte gehouden van veranderingen en ontwikkelingen en mag zij gevraagd en ongevraagd advies geven over zaken die invloed hebben op de belangen van de bewoners.

Twee maal per jaar wordt er een contactpersonenavond georganiseerd door de organisatie, waarbij ook de bewonersraad de ruimte krijgt iets te vertellen over de gestelde speerpunten en opvolging daarvan.

De bewonersraad geeft aan tevreden te zijn over de open communicatie binnen de organisatie en de mogelijkheid medewerkers en externe deskundigen desgewenst uit te nodigen voor informatieverstrekking of advies.

Ondernemingsraad (OR)

De Ondernemingsraad (OR) van Stichting Zorg en Wonen Glorieux bestaat uit vijf leden met een vertegenwoordiging vanuit zorgmedewerkers, een clientadviseur en een welzijnsmedewerker.

In 2024 heeft de OR maandelijks vergaderd en vier keer overleg gehad met de directeur - bestuurder. Bespreekpunten zijn zaken die van invloed zijn op het werkklimaat, welzijn van medewerkers en verbetering van werkprocessen binnen onze organisatie. Vanuit de bestuurder krijgt de OR regelmatig het verzoek om mee te denken over strategische beslissingen en verbeteringen.

Er wordt zorgvuldig omgegaan met onderwerpen waarop het advies- en/of instemmingsrecht van toepassing is. De samenwerking tussen OR en bestuur is als laagdrempelig en in een goede sfeer te noemen.



“Een van de belangrijkste recente successen van de OR is het realiseren van de openstelling van de toegangspoort in de ochtend. In het verleden moesten externe zorgverleners, zoals zzp'ers, aanbellen om toegang tot het terrein te krijgen. Dit leidde vaak tot opstoppingen en onnodige vertragingen, wat de zorgverlening negatief beïnvloedde. Tijdens de zorg moesten medewerkers van de zorg namelijk tijdelijk hun taken onderbreken om de telefoon op te nemen en toegang te verlenen, totdat de receptie bemand was. Dit was niet alleen tijdrovend, maar ook storend voor de medewerkers en bewoners.

Na diverse besprekingen met het bestuur is het ons gelukt om deze verandering door te voeren. De toegangspoort wordt nu in de ochtend automatisch geopend, waardoor zzp'ers en andere externe zorgverleners direct het terrein kunnen oprijden. Dit heeft niet alleen geleid tot een efficiëntere doorstroom, maar ook tot minder onderbrekingen tijdens de zorg, wat de kwaliteit van onze dienstverlening ten goede komt. Wij blijven ons als OR actief inzetten om dergelijke verbeteringen te realiseren en zullen ook in de toekomst streven naar oplossingen die bijdragen aan een betere werk- en zorgomgeving binnen onze stichting.”

Doreen van de Goor – lid ondernemingsraad

Wat gaat er goed?

- Er is meer samenwerking en verbondenheid onder de verschillende (sub)teams.
- De teams hebben energieversterkers aangewezen die borgen dat de verbeteringen en openheid in het team niet verloren gaan.
- Er is ook ruimte voor informele samenkomst wat de sfeer en openheid in de teams ten goede komt.
- Er wordt meer gebruik gemaakt van individuele kwaliteiten en deskundigheid van zorgmedewerkers.

Wat kan er beter?

- Er mag aandacht blijven voor de werving van zorgmedewerkers. Er blijft sprake van een natuurlijk verloop waardoor er toch altijd een tekort blijft ontstaan op de werkvloer.
- De invulling van voldoende 'eigen' zorgmedewerkers blijft een uitdaging. De formatie is nog niet compleet binnen de verschillende teams. In 2024 is er daarom een recruiter aangenomen die zorgt voor onderscheidend vermogen in de arbeidsmarktkrapte.

Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

Scholingsplan

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.

Workshops en scholing

Periodiek vindt er voor alle zorgmedewerkers een workshop plaats met een 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
- Wet zorg en dwang

Onze zorgmedewerkers worden daarnaast bekwaam gehouden door middel van een jaarlijkse scholing op verpleegtechnische handelingen en het maken van e-learningmodules. Afhankelijk van behoeftes of veranderende zorgvraag worden er zo nodig onderwerpen toegevoegd aan deze scholingsdagen.

Medewerkers spreken in hun jaargesprek met de leidinggevende over hun persoonlijke ontwikkeling. Medewerkers kunnen zelf de wens hebben om zich verder te ontwikkelen/scholen. Ook kan het zijn dat een medewerker niet voldoende functioneert en dat er vanuit de teamleiders aangegeven wordt dat er scholing nodig is. Vervolgens gaat de medewerker in gesprek met de praktijkopleider om te onderzoeken welke opties er zijn.

“Binnen Glorieux leiden wij mensen op tot helpende zorg en welzijn (niveau 2), verzorgende IG (niveau 3) en verpleegkundigen (niveau 4). Zij volgen een BBL opleiding waarbij zij één dag in de week naar school gaan en vier dagen werken. Vanuit BOL opleidingen komen hier stagiaires vanuit de opleidingen helpende zorg en welzijn, verzorgende-IG, verpleegkundigen en de opleiding (persoonlijk) begeleider maatschappelijke studies.

In 2024 kunnen we als succes benoemen dat er drie BBL studenten bij ons de opleiding hebben afgerond. Het betreft twee helpenden en één verpleegkundige. Twee van hen zijn bij ons in dienst gekomen.

Als praktijkopleider is mijn ontwikkeldoel om alle werkbegeleiders naar een hoger niveau te tillen/meer in hun kracht te zetten. Om werkbegeleiders met elkaar te verbinden en van elkaar te laten leren wil ik (hen) op frequente basis intervisie bijeenkomsten (laten) houden. Met als resultaat dat studenten beter begeleid worden en dat wij meer studenten kunnen gaan ontvangen.

Vanuit mijn rol als opleidingsadviseur wil ik een duidelijke visie op opleiden ontwikkelen en daarbij een goed onderbouwd opleidingsplan schrijven. In dit plan is makkelijk terug te lezen waarom er voor welke opleidingen (en opleidingsvormen) gekozen is.”

Miep Scholte - praktijkopleider

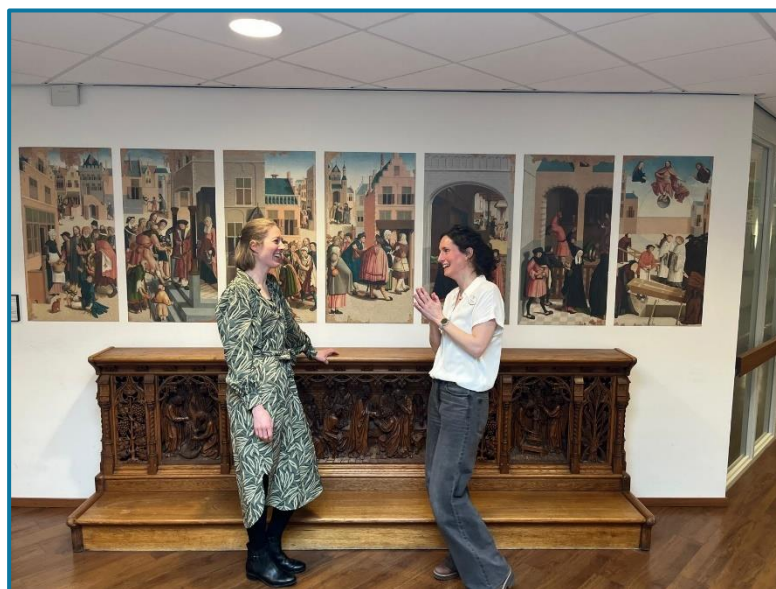


Foto: Laura Leenders (stafmedewerker kwaliteit) en Miep Scholte (praktijkopleider)

Kwaliteit

Zorg & Wonen Glorieux gebruikt PREZO (PREstaties in de ZOrg) als kwaliteitscertificeringssysteem en heeft hiervoor reeds enige jaren een gouden keurmerk. De verbeterpunten die voortkomen uit PREZO-audits, verplichte en vrijwillige kwaliteitsonderzoeken, interne audits, hygiëne-audits en inspectiebezoeken worden meegenomen in de jaarplancyclus.

Er wordt gewerkt volgens de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act). Per onderwerp is er een actielijst opgesteld, dat wordt besproken in de commissies/ vergaderingen met betrekking tot dit onderwerp. Door de actielijst als vast agendapunt te laten terugkomen, wordt geborgd dat de PDCA-cyclus wordt gevolgd.

Tevredenheidsmeting

In april 2024 is er een tevredenheidsonderzoek verricht onder de bewoners en/of diens vertegenwoordigers. Als gemiddeld rapportcijfer ontving de organisatie een 8 en was men tevreden over hun ervaring met Zorg & Wonen Glorieux.

Als verbeterpunt kwam naar voren dat de frequentie en inhoud van passende activiteiten nog niet als voldoende werd ervaren door bewoners en diens naasten.

Dit verbeterpunt is intern opgepakt door een nieuwe functie te ontwikkelen, namelijk die van activiteitencoach binnen de leefstijlwoningen.

Ook is er door een enkele bewoner aangegeven behoefte te hebben aan meer activiteiten zoals een film, of een praatgroep met andere bewoners. Om meer gebruik te maken van de ruimtes die beschikbaar zijn op het park is er besloten ontmoetingen tussen bewoners te bevorderen. Dit doen we door regelmatig een gezamenlijk diner te plannen voor alle bewoners van het Glorieuxpark en iedere zes weken een film te tonen in de bibliotheek van Terhaghe.

Wat gaat er goed?

- Verbetervoorstellen en behoeften uit tevredenheidsmetingen worden geanalyseerd en opgepakt. Ook worden samenvattingen uit de metingen gedeeld met medewerkers en bewoners/naasten.
- Medewerkers kunnen meedenken in het scholingsbeleid waardoor vraag en behoefte goed op elkaar afgestemd is.

Wat kan er beter?

- Een groot aantal zorgmedewerkers die werkzaam zijn binnen onze organisatie heeft nog de 'oude opleiding' afgerond waar veel aandacht was voor zorgverlening en veiligheid en minder de nadruk lag op welzijn en autonomie. In het verleden is de BOM (breinomgevingsmethodiek) daarom geïmplementeerd binnen de organisatie, maar door het verloop van veel zorgmedewerkers is hiervan ook maar beperkte kennis blijven hangen. Er zal daarom veel aandacht besteed worden aan scholing van kennis, vaardigheden en basisattitude in het najaar van 2025 door externe partij Moribus.

Reflectie

Reflectie stafmedewerker kwaliteit

Voor de input van dit kwaliteitsbeeld hebben veel gesprekken plaatsgevonden met alle zorgprofessionals en stafmedewerkers om te horen wat leeft en welke zaken er zijn opgepakt in 2024. Het is goed om te zien en horen welke verbeteringen er allemaal zijn doorgevoerd het afgelopen jaar.

Medewerkers werken graag binnen Zorg & Wonen Glorieux door het kleinschalige en familiale gevoel. Hopelijk kunnen wij er samen voor zorgen dat dit gevoel met elkaar gedeeld wordt en (toekomstige) bewoners en naasten ook zo verwelkomd mogen worden.

Reflectie teamleiders

Glorieux Zorg en Wonen kijkt terug op een enerverend jaar, waarin naast de zorg voor de bewoners ook veel aandacht is geweest voor de medewerkers in de zorg.

Een mooi voorbeeld hiervan is het energieke team(ontwikkel)programma 'Zorg & Wonen Glorieux in beweging. *Energiek, positief en met Plezier*' dat het afgelopen jaar liep. De verschillende teams zijn met externe begeleiding op reis gegaan om Elke Dag De Beste Zorg te leveren, aan onze bewoners en aan elkaar. Onze missie, visie en kernwaarden lagen daaraan ten grondslag.

Daarnaast ging er veel aandacht uit naar de werving van nieuwe medewerkers en de zichtbaarheid van de organisatie in de regio.

In een werkgroep met medewerkersvertegenwoordiging is er een kompas gemaakt.



In gezamenlijkheid werden onze missie, visie, waarden en speerpunten vastgesteld. Onze kernwaarden Eigenaarschap, Deskundigheid, Duurzaamheid, Betrokkenheid en Zingeving bepalen waar wij voor staan en hoe wij werken.

Omdat het belang van een goede samenwerkingsrelatie tussen zorgprofessionals en bewoners met hun naasten steeds belangrijker wordt, zijn er bijeenkomsten georganiseerd om hierover gezamenlijk in gesprek te gaan.

Dit alles om te werken aan een duurzame ouderenzorg, met aandacht voor een betekenisvol leven.

Zo maken we samen elke dag de moeite waard.

Reflectie directeur

Voorgaand is het eerste kwaliteitsbeeld dat wij hebben gemaakt naar aanleiding van het Generieke Kompas. Na jaren van invullen conform een vast format vanuit het Kader Verpleeghuiszorg hebben we nu een bepaalde mate van vrijheid van invullen. De verschillende bouwstenen binnen het kompas geven wel een richting, maar je bepaalt zelf wat interessant is om met belanghebbenden te delen. Cijfers zijn niet langer bepalend (ze zijn wel beschikbaar, omdat ze objectieve resultaten laten zien) maar de inhoud en outcome waarover we verantwoording willen afleggen.

Dit is dus de eerste versie en vanuit de benadering van een lerende organisatie zullen we blijven ontwikkelen en zal een volgend kwaliteitsbeeld weer anders zijn.

Kwaliteit blijft een breed begrip binnen de organisatie. In de basis is natuurlijk de kwaliteit van zorg naar onze bewoners en familie ons primaire proces. Maar goed werkgeverschap als kwaliteit naar onze medewerkers en goed werknemerschap vanuit betrokken medewerkers zijn hiermee onlosmakelijk verbonden. We streven steeds meer naar een goede en correcte afstemming tussen formele en informele zorgverleners. Ook hier geldt dat we het samen moeten doen.

Vanuit onze kernwaarden 'eigenaarschap, deskundigheid, duurzaamheid, betrokkenheid en zingeving' streven wij Elke Dag naar De Beste Zorg. Dat doen we samen, vandaag en morgen.

Ik hoop dan ook dat het kwaliteitsbeeld 2024 u een inzicht geeft in, maar ook vertrouwen dat de bewoners en aanverwanten elke dag onze kwaliteit van leven ervaren.

Reflectie Raad van Toezicht

Het kwaliteitsbeeld is een mooi en leesbaar verslag over hoe Zorg & Wonen Glorieux haar kwaliteitsdoeleinden aan de hand van haar speerpunten en de bouwstenen realiseert. Via de persoonlijke verhalen en voorbeelden lees je de kerngedachte elke keer terug: goede zorg niet gericht op de ziekte of aandoening maar op de mens en een betekenisvol leven. De persoonlijke aandacht die centraal staat zien we duidelijk terug in de praktijk.

Het siert Zorg & Wonen Glorieux dat aangegeven wordt wat beter kan en hoe dat te doen. Hierin worden bewoners, naasten en medewerkers betrokken. Onder andere het plan van aanpak ten aanzien van leefcirkels in het kader van de Wet Zorg en Dwang is daar een mooi voorbeeld van.

Een kritische noot bij het kwaliteitsbeeld dat het erg uitgebreid beschreven is. Aan de andere kant vormt de lezer zich zo een goed beeld van wat zich eraf speelt. Voor een volgende kwaliteitsbeeld zou het wellicht goed zijn wat verhalen van bewoners en naasten op te tekenen. Op die manier wordt er recht gedaan aan alle perspectieven.

Tot slot waardeert Raad van Toezicht de enorme inzet van iedereen in het afgelopen jaar om verbeteringen door te voeren: bewoners, naasten, medewerkers, vrijwilligers en samenwerkingspartners. Het is daarin goed om stil te staan bij ieder (klein of groot) succes wat wordt geboekt.

Zorg & Wonen Glorieux is een unieke kleinschalige organisatie die volop in beweging is zo blijkt ook uit het kwaliteitsbeeld. Tijd voor rust, reflectie en persoonlijke aandacht blijft hierin belangrijk om het hoofd te kunnen bieden aan de uitdagingen die voor ons liggen. Met vertrouwen ziet de Raad van Toezicht dit tegemoet.