

# Kwaliteitsplan 2023 Zorgrésidence de Wiardi Hoeve

---



# 1 Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Zorgrésidence de Wiardi Hoeve uit Velp. De Wiardi Hoeve is een unieke, kleinschalige setting voor mensen met geheugenproblemen en dementie. Wat maakt ons initiatief dan wezenlijk anders? Binnen Zorgrésidence de Wiardi Hoeve is welzijn van bewoners ons doel. Zorg draagt bij aan welzijn, net als goede voeding en plezierige activiteiten. De zorg wordt geleverd op basis van wensen van onze bewoners. Deze sluit aan bij de belevingswereld en het dagelijks leven dat zij willen leiden en waarin eigen regie en kwaliteit van leven een hoofdrol spelen.

Zorgrésidence de Wiardi Hoeve in Velp opende zijn deuren op 16 april 2021. Dit gemeentelijk monument heeft een rijke historie als voormalig koetshuis en werd rond 1900 gebouwd bij een grote villa die op de hoek van de Rozendaalselaan en de Ringallee heeft gestaan. Functie van de hoeve was destijds manege/stalhouderij. Nadat het in gebruik genomen is als woonhuis heeft het pand 2 jaar geleden een metamorfose ondergaan. Er zijn 10 appartementen ontwikkeld met daarnaast een vrijstaande studio die een veilige woonomgeving bieden voor 10 (maximaal 12) bewoners met een permanente zorgvraag.

Wonen in een veilige en vertrouwde omgeving met kwalitatief goede zorg en nadruk op welzijn/kwaliteit van leven. Dat is de opzet van onze kleinschalige woonvorm. Bewoners en hun naasten kiezen de manier van wonen en zorgverlening die bij hun voorkeur past. Het wonen in een huiselijke omgeving draagt bij aan de kwaliteit van leven van senioren met dementie.

Zorgrésidence de Wiardi Hoeve committeert zich aan de 10 klantbeloften van de kwaliteitsmethodiek 'Kwaliteit@'. Door te werken met deze methodiek voldoet de Wiardi Hoeve aan de gestelde uitgangspunten in het Kwaliteitskader, inclusief het lerend netwerk. Deze methodiek heeft het kwaliteitskader als uitgangspunt genomen en wordt hierbij ondersteund vanuit het landelijk programma Waardigheid en Trots van het ministerie van VWS. Kwaliteit@ is een krachtige methode voor wooninitiatieven en verpleeghuizen die hun kwaliteit op een pragmatische wijze zichtbaar en aantoonbaar willen maken, waarbij het welzijn van een bewoner voorop staat. Samen met Coöperatie Boer en Zorg heeft Zorgrésidence de Wiardi Hoeve afgelopen jaar een pilot gedraaid en is deze methodiek door hen akkoord bevonden.

Wij kijken uit naar een mooi en zorgzaam jaar!

December 2022

Linda Lesscher en Esther Kempenaar  
Bestuurders Zorgrésidence de Wiardi Hoeve

## 1 Inhoud

|   |                                                                             |    |
|---|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Inleiding .....                                                             | 2  |
| 2 | Missie en Visie .....                                                       | 4  |
| 3 | Doelgroep.....                                                              | 5  |
|   | 3.1 Zorgaanbod .....                                                        | 6  |
| 4 | Kenmerken van de organisatie .....                                          | 7  |
|   | 4.1 Organogram.....                                                         | 7  |
|   | 4.2 Clusters Zorgrésidence de Wiardi Hoeve.....                             | 8  |
| 5 | Personeel .....                                                             | 11 |
|   | 5.1 Leiderschap en dagelijkse aansturing .....                              | 12 |
|   | 5.2 Deskundig personeel .....                                               | 12 |
|   | 5.3 Reflectie, leren en ontwikkelen .....                                   | 13 |
| 6 | Bewoners Zorgrésidence de Wiardi Hoeve .....                                | 16 |
| 7 | Kwaliteit, bedrijfsvoering en Governance code .....                         | 17 |
|   | 7.1 Raad van Toezicht .....                                                 | 19 |
| 8 | Kwaliteitskader verpleeghuiszorg binnen Zorgrésidence de Wiardi Hoeve ..... | 20 |
| 9 | Afsluiting door de bestuurders .....                                        | 30 |

## 2 Missie en Visie

### Missie

De Wiardi Hoeve biedt wonen, welzijn en zorg aan senioren met een permanente zorgvraag en zorgt voor 'zo thuis mogelijk' in een veilige en vertrouwde omgeving. Eigen traditie waarin er voor een ieder ruimte is voor zijn of haar eigenheid is van groot belang. Respect voor elkaar en voor elkaars leefwereld en kwaliteit van leven (*dagen toevoegen aan het leven of leven toevoegen aan de dagen?*) staat hierin voorop.

'Wonen met zorg zoals thuis' is ons motto. Deze komt terug op onze website en lichtzuil aan de weg bij de parkeerplaats.

### Visie

De zorg en ondersteuning in de Wiardi Hoeve wordt geboden binnen de visie dat kwaliteit van leven en welzijn centraal staan. Bewoners zo lang als mogelijk actief houden en hen stimuleren dat te doen wat zij nog kunnen en prettig vinden om te doen. Een betekenisvolle omgeving en een juiste benadering door de medewerkers zijn nodig om bewoners in staat te stellen maximaal zelfstandig (autonoom) te functioneren en zich fysiek, sociaal (in relatie tot anderen) en psychologisch (ten aanzien van het zelfbeeld) staande te houden. Dit doen wij door het creëren van overzicht, vrijheid, veiligheid en het bieden van begrip voor ervaring of beleving van bewoners (met name met het ziektebeeld dementie) en hun naasten.

'welzijn is ons doel en zorg draagt hier aan bij...'

Om bovenstaande te realiseren maken wij gebruik van de 10 klantbeloften van Kwaliteit@ waarin welzijn van onze bewoners voorop staat:

- Hier voel ik mij thuis
- Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
- Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
- Ik krijg passende zorg en ondersteuning
- Ik eet en drink naar wens
- Hier doe ik ertoe en mag ik mijzelf zijn
- Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
- Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen
- De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
- De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier

Wat in de sector ervaren wordt dat het doel vaak 'zorg' is met welzijn als resultante. Hier onderscheidt Zorgrésidence de Wiardi Hoeve zich van het reguliere aanbod kleinschalige woonvormen in deze regio: ***Welzijn is ons doel en zorg draagt hier aan bij.***

Samen oud worden ondanks ziekte en beperkingen, waarbij kwaliteit van leven, participatie, eigen regie, ontmoeten en contact met andere mensen een grote rol spelen.

Openheid naar en verbondenheid met de omgeving staat bij ons ook hoog in het vaandel. De kleinschalige setting van Zorgrésidence de Wiardi Hoeve zorgt ervoor dat alle aandacht gericht is op de kleine groep bewoners in een veilige, sfeervolle en 'knusse' omgeving die voelt als thuis

### 3 Doelgroep

Zorgrésidence de Wiardi Hoeve biedt zorg aan kwetsbare senioren met een permanente zorgvraag zoals geheugenproblemen en dementie en een indicatie uit de Wet Langdurige Zorg (zpz 4 t/m 6) die niet meer in staat zijn regie over het eigen leven te voeren. Ook senioren die tijdelijk willen verblijven, bijvoorbeeld omdat zij moeten opknappen na een ziekenhuisopname, zijn welkom. De zorg wordt dan in goed overleg met familie (Zorgrésidence de Wiardi Hoeve heeft immers geen contracten met zorgverzekeraars) geleverd vanuit de zorgverzekeringswet als Eerste Lijns Verblijf.

Momenteel verblijven er 11 bewoners in onze appartementen. De leeftijd varieert van 65 jaar tot en met 96 jaar waarbij aangegeven wordt dat 5 bewoners een leeftijd hebben van onder de 80 jaar.

Alle bewoners hebben een diagnose dementie, dit is niet alleen Alzheimer. Denk hierbij ook aan Vasculaire dementie, Fronto-temporaal dementie, Parkinson en Korsakov. Een grote verscheidenheid aan ziektebeelden waarbij soms ook, naast het geheugen, een gedragscomponent speelt.

#### **Psychogeriatrische problematiek**

Door het bieden van structuur, huiselijke omgeving en sfeer, een veilige en vertrouwde omgeving, aandacht (in de vorm van activiteiten, één op één begeleiding en een luisterend oor) merken wij dat onze bewoners zich prettig en thuis voelen. Zoals eerder benoemd is de kwaliteit van leven en welzijn een speerpunt bij ziektebeelden die onomkeerbaar en progressief zijn.

#### **Psychosociale problematiek**

Bewoners met deze problematiek hebben specifieke begeleiding en structuur nodig. Denk hierbij aan depressieve klachten, eenzaamheid en rouwprocessen. In overleg met de huisarts wordt behandeling (of het bieden van handvatten aan het team) aangeboden door een specialist ouderengeneeskunde of psycholoog. Beiden worden ingezet via Novicare. Doel is stabiliteit/verbetering van bijvoorbeeld stemmingsproblemen of verwerking van andere processen om de kwaliteit van leven en welzijn te optimaliseren.

#### **Uitsluitingscriteria**

Een ieder kan op Zorgrésidence de Wiardi Hoeve blijven wonen tot aan overlijden. Mocht er sprake zijn van gedragsproblematiek die, ondanks interventies langdurig hinder verzorgen voor medebewoners (zoals bijvoorbeeld fysieke en verbale agressie) zullen wij deze bewoner moeten begeleiden naar een andere setting. Vanzelfsprekend doen wij ons best om gedragsproblemen goed te begeleiden door inzet van een specialist ouderengeneeskunde of psycholoog. Ook bezoeken wij toekomstige bewoners thuis om het gesprek te voeren en te onderzoeken of de kleinschalige setting, inclusief de mensen die er wonen, aansluiten bij verwachtingen, wensen en behoeften van zowel bewoner als familie.

### 3.1 Zorgaanbod

Het team van Zorgrésidence de Wiardi Hoeve biedt 24 uur zorg in een kleinschalige intramurale setting aan maximaal 12 bewoners vanuit een indicatie uit de Wet Langdurige Zorg waarbij de leveringsvorm een volledig pakket thuis (vpt) is. Onze bewoners huren een appartement en betalen servicekosten voor onder andere gas, water en licht. Wonen en zorg zijn gescheiden. VPT omvat de vormen van zorg zoals bedoeld in artikel 3.1.1 van de Wet langdurige zorg:

- verpleging;
- persoonlijke verzorging;
- groepsbegeleiding;
- behandeling (in overleg met huisarts/specialist ouderengeneeskunde)
- het verstrekken van eten en drinken;
- het schoonhouden van de woonruimte;
- logeeropvang (mits er een appartement beschikbaar is)

Zoals aangegeven is het mogelijk tijdelijk te verblijven op Zorgrésidence de Wiardi Hoeve op basis van logeeropvang (en een indicatie vanuit de Wet Langdurige Zorg) of tijdelijk/Eerste Lijns Verblijf vanuit de Zorgverzekeringswet. Mocht er gebruik worden gemaakt van de laatste twee opties zijn goede afspraken met familie noodzakelijk om misverstanden te voorkomen. Omdat Zorgrésidence de Wiardi Hoeve geen contract heeft met de zorgverzekeraars is familie verantwoordelijk voor de betaling van de factuur.



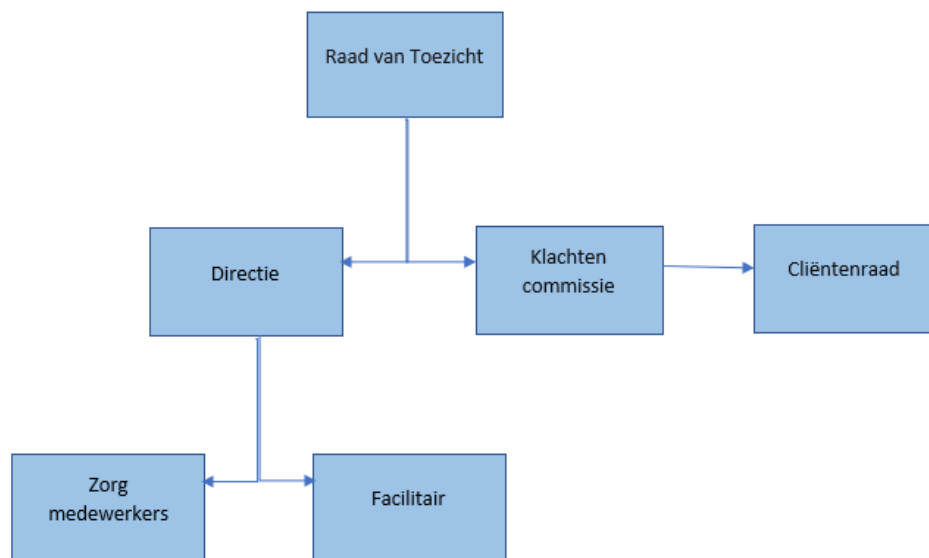
## 4 Kenmerken van de organisatie

Zorgrésidence de Wiardi Hoeve is opgericht in april 2020 en heeft 2 directieleden/bestuurders: Linda Lesscher (regiomanager en gediplomeerd verzorgende IG) en Esther Kempenaar (gediplomeerd verzorgende IG en casemanager dementie (HBO opgeleid)). Op 16 april opende Zorgrésidence de Wiardi Hoeve haar deuren en werd operationeel. De organisatie staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en bestaat uit een BV en Stichting, is echter één locatie. De setting is kleinschalig en biedt plaats aan maximaal 12 bewoners. Hiervoor zijn 10 appartementen en één vrijstaande studio beschikbaar.

Er is een onafhankelijke Raad van Toezicht, statutair geborgd en toezichthoudend. Deze bestaat uit 3 leden met verschillende expertise: financieel, zorginhoudelijk en innovatie.

### 4.1 Organogram

#### Organogram



De Raad van Toezicht bestaat uit 3 personen en is toezichthoudend. De directie bestaat uit 2 natuurlijke personen en sturen het team aan (verpleegkundigen nivo 4, verzorgenden IG, helpenden +, huiskamerondersteuners, activiteitenbegeleiders, kok en interieurverzorgster). Totaal aantal medewerkers in dienst is dertien. De flexibele schil aan zzp-ers bestaat uit een team van zes vaste collega's.



Twee keer per jaar is er een gezellig samenzijn met alle familieleden en bewoners: de zomer bbq en high tea rond Kerst. Informeel is er bijna dagelijks contact met familie, formeel contact bestaat uit de multi disciplinaire overleggen en een jaarlijkse evaluatie over hoe zij de zorg voor hun dierbaren ervaren. Het organogram is 'plat'. Directie werkt mee en is laag benaderbaar, zij sturen direct het team aan nadat er eerder een lokatiemanager is aangenomen. Echter is de meerwaarde hiervan niet gebleken.

## 4.2 Clusters Zorgrésidence de Wiardi Hoeve

Zorgrésidence de Wiardi Hoeve biedt onderstaande activiteiten die onder te verdelen zijn in drie gebieden:

### Wonen

Zorgrésidence 'De Wiardi Hoeve' bevindt zich aan de Ringallee 37a, precies op de grens van Rozendaal en Velp. Dit gemeentelijk monument heeft een prachtige historie als voormalig koetshuis en werd rond 1900 gebouwd als koetshuis bij een grote villa die op de hoek van de Rozendaalselaan en de Ringallee heeft gestaan. Functie van de hoeve was destijds manege/stalhouderij. De naam Wiardi-Hoeve dateert uit 1947 toen het huis gekocht werd door Charlotte Ernestine Marie van Arcken, echtgenote van de heer Bartel Vollaard.

De Wiardi Hoeve bestaat uit tien appartementen en een vrijstaande studio. De appartementen bevinden zich in het pand, hebben een eigen badkamer met modern sanitair en variëren in grootte van 25 tot 36 m<sup>2</sup>. Daarnaast beschikt elk appartement over een eigen tv aansluiting, wifi en technische alarmering in de vorm van de Nobi lamp (deze bevindt zich in het woon-slaapgedeelte en badkamer) als ook een personenalarmering waarbij bewoners gebruik maken van een polshorloge met drukknop. De Nobi lamp is een zogenaamde slimme lamp die onder andere garant staat voor snelle hulp na een valincident en zorgt zo voor veiligheid en gemoedsrust. Toegang tot het appartement is te verkrijgen middels een tag. Een aantal appartementen zijn geschikt voor echtparen.

Er bevinden zich vier appartementen op de begane grond, waarvan drie een eigen terras en een toegang tot de tuin hebben. Op de eerste verdieping bevinden zich de overige zes appartementen met een eigen badkamer en modern sanitair.

De studio staat vrij van de Wiardi Hoeve, heeft een eigen toegang (bereikbaar door middel van een tag) met daarnaast alle voorzieningen zoals eerder benoemd, inclusief pantry en vloerverwarming. De studio heeft als extra optie een bovenverdieping voorzien van eigen toilet, velux dakraam een tweepersoons bed. Deze is te bereiken via een trap in de gang. Familie of kennissen zouden, indien gewenst, kunnen overnachten. Ook heeft de studio een eigen terras aan de achterkant van het gebouw.

De appartementen en studio kunnen volledig naar eigen smaak en met eigen meubels worden ingericht zodat het gevoel van 'thuis' mee verhuisd naar Zorgrésidence de Wiardi Hoeve. De appartementen bieden daarnaast voldoende ruimte om kwalitatief goede zorg te kunnen leveren en gasten te ontvangen.

**Algemene kenmerken:**

- Grootte 25 – 36 m<sup>2</sup>
- Eigen modern sanitair: toilet, douche, wastafel
- Drie appartementen en de studio hebben een eigen terras en toegang tot de tuin
- Eigen tv aansluiting
- Volledig voorzien van WiFi
- Gedeeltelijk gestoffeerd (gordijnen en vinyl vloeren)

Er is één gezamenlijke ruimte waar onze bewoners alle maaltijden nuttigen en samen komen om activiteiten te ondernemen. In deze ruimte is ook een open keuken aanwezig, waardoor het koken zorgt voor een activiteit met interactie tussen de bewoners en kok. Er wordt drie keer per dag een koffie/thee moment aangeboden waarbij bewoners uitgenodigd worden voor een gezellig samen zijn. Ook wordt deze ruimte gebruikt om -indien gewenst- samen tv te kijken of muziek te luisteren. Bezoek is altijd welkom, bewoners trekken zich soms terug op het eigen appartement om een gesprek te voeren onder het genot van een kop koffie of thee.

Vanzelfsprekend is het ook mogelijk maaltijden en koffie/thee te nuttigen op het eigen appartement.

**Hotel matige voorzieningen**

- **Maaltijden**

Het is mogelijk voor bezoek om tegen een vergoeding mee te eten, de maaltijd wordt dan op het appartement van de bewoner opgediend. Dit om onrust bij medebewoners te voorkomen en privacy te garanderen.

- **Verzorging van de was**

Het is mogelijk tegen een vergoeding gebruik te maken van de wasservice die Zorgrésidence de Wiardi Hoeve biedt voor persoonsgebonden kleding. De was wordt verzorgd binnen onze setting, dat wil zeggen wassen, drogen en strijken. De was wordt daarna schoon weer in de kast gelegd.

Handdoeken en washanden worden standaard geleverd en gewassen door Zorgrésidence de Wiardi Hoeve. Het beddengoed is persoonlijk maar wordt wekelijks gewassen als extra service.

- **Kapper, pedicure, schoonheidsspecialiste**

Deze service wordt aangeboden aan onze bewoners. De medisch pedicure, kapster en schoonheidsspecialiste zijn vaste gezichten en komen 1 x per vier/zes weken langs. Kosten hiervoor zijn voor bewoner zelf. Sommige bewoners kiezen ervoor naar hun eigen kapster te blijven gaan. In overleg is het mogelijk deze ook aan huis te laten komen.

- **Vervoer**

Indien vervoer van onze bewoners plaats vindt binnen de grenzen van de gemeente Rheden wordt er gebruik gemaakt van de auto van onze zorgmedewerkers mits zij een inzittendenverzekering hebben afgesloten. Vervoer buiten de regio wordt vaak verzorgd door familie omdat het familie bezoeken betreft. Er wordt dan een taxi ingezet om het vervoer te verzorgen. Voor gezamenlijke uitjes wordt er gebruik gemaakt van een rolstoeltaxi bus.

**Dienstverlening op het gebied van zorg en welzijn**

Deze vorm van dienstverlening kenmerkt zich binnen Zorgrésidence de Wiardi Hoeve door:

**1. Bieden van beste persoonlijke zorg:**

- Kleinschalige setting voor 11 bewoners en de mogelijkheid voor echtparen samen te blijven wonen
- Management is persoonlijk betrokken en werkt mee op de werkvloer
- Welzijn en kwaliteit van leven zijn speerpunt, hiervoor verwijzen wij naar de kwaliteitsmethodiek Kwaliteit@ die gevoerd wordt binnen de organisatie
- Medewerkers die zorg verlenen zijn betrokken, werken volgens de missie/visie en hebben kennis van ziektebeelden van bewoners die op de Wiardi Hoeve wonen

**2. Actieve betrokkenheid bij kennisnetwerken en andere zorgcollega's**

- Er wordt actief deelgenomen aan kennisnetwerken V&V, daarnaast kan er altijd een beroep gedaan worden op zorgexperts
- Informatie wordt actief gedeeld met collega voorzieningen
- Op directieniveau wordt er deelgenomen aan het lerend netwerk en is er een casemanager dementie aanwezig die op haar beurt deelneemt aan het netwerk dementie Arnhem e.o
- Specialist ouderengeneeskunde en psycholoog zijn laagdrempelig benaderbaar en komen volgens afspraak langs om casuïstiek te bespreken
- Medewerkers worden in staat gesteld deel te nemen aan bijeenkomsten als onderdeel van het lerend netwerk
- Contacten, overleg, goede samenwerkingen en erkenning met en door instellingen, overige disciplines en voorzieningen in de buurt

**3. Voldoen aan wettelijke plicht- en regelgeving**

Naast het feit dat Zorgrésidence de Wiardi Hoeve voldoet aan de gestelde eisen die Coöperatie Boer en Zorg stelt, voldoen wij ook aan deze gestelde eisen bij:

- Kwaliteitskader Verzorging en Verpleging (door het lidmaatschap van de Coöperatie Kwaliteit@)
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
- Verbruikersvergunning ten aanzien van brandveiligheid
- Inspectie sociale zaken en werkgelegenheid

#### 4. Voldoende willen leren, transparantie

- Jaarlijks zijn er gesprekken met mantelzorgers/familieleden waarin tips en tops over de organisatie besproken en opgepakt worden
- Vier keer per jaar verschijnt er een nieuwsbrief voor familie/mantelzorgers en betrokkenen
- Collega ondernemers komen regelmatig langs om kennis en informatie uit te wisselen
- Tevredenheidsonderzoeken onder bewoners en medewerkers zijn nog niet gedaan maar uitkomsten staan ter beschikking voor belanghebbenden

## 5 Personeel

Om de zorg te kunnen bieden conform missie en visie en hiermee het welzijn/ kwaliteit van leven van onze bewoners te kunnen waarmaken en borgen is de personele afstemming van belang.

Onderstaand een overzicht met medewerkers onderverdeeld in functie en het aantal fte's.

#### Profiel personeelsbestand

| Functie                     | Wiardi Hoeve                                         |          |
|-----------------------------|------------------------------------------------------|----------|
|                             | Aantal                                               | fte p.w. |
| Verpleegkundige nivo 5      | 1                                                    | 0,2      |
| Verpleegkundige nivo 4      | 2                                                    |          |
| Verzorgende IG              | 9                                                    |          |
| Helpende plus               | 3                                                    |          |
| Huiskamerondersteuner       | 2                                                    |          |
| Zorghulp nivo 1             | 4                                                    |          |
| Huishoudelijke hulp         | 1                                                    |          |
| Activiteitenbegeleidster    | 1                                                    |          |
| Management                  | 2 (werken beiden ook mee in de zorg als niveau 3 IG) |          |
| Totaal per week nodig (1:4) | 10,66 Fte (waarvan 4,6 fte niveau 3IG)               |          |
|                             | totaal 384 uur per week                              |          |

- 24 uur bevat 3 diensten van ieder 8 uur: dag- avond, en nachtdienst. Daarnaast is er een kok aanwezig die de warme maaltijden vers bereidt.
- In de dag- en avonddienst wordt er gestart met 3 medewerkers:
  - Verzorgende IG of verpleegkundige nivo 4 als verantwoordelijke dienst
  - Helpende plus of helpende
  - Huiskamerondersteuner
- De nachtdienst (geen slaapdienst) wordt gedaan door één medewerker: verzorgende IG
- Vier middagen per week is er een activiteitenbegeleider gedurende drie uur inzetbaar voor het doen van activiteiten met de bewoners

- Drie ochtenden per week is er een huishoudelijke hulp die zorgt voor het schoonmaken van de appartementen
- Eén ochtend per week is er een vrijwilligster aanwezig

In de huiskamer is er permanent toezicht door inzet van de huiskamerondersteuner. Zij voorzien de aanwezige bewoners van de benodigde aandacht, nabijheid en houden toezicht. Ook zorgen zij voor ontbijt, lunch, koffie en thee momenten, hapjes en drankjes voor onze bewoners.

De bezetting wordt afgestemd op de benodigde zorgbehoefte van de bewoners, bij calamiteiten wordt er zo nodig extra personeel ingezet.

Indien noodzakelijk of gewenst (maar vaak op afgesproken tijdstippen) worden de volgende disciplines ingezet:

- |                                 |                          |
|---------------------------------|--------------------------|
| • Fysiotherapeut                | zo nodig                 |
| • Logopedist                    | zo nodig                 |
| • Ergotherapeut                 | zo nodig                 |
| • Specialist ouderengeneeskunde | structureel 4 x per jaar |
| • GZ psycholoog                 | structureel 4 x per jaar |
| • Pedicure                      | 1 x per 6 weken          |
| • Schoonheidsspecialiste        | 1 x per 6 weken          |
| • Kapster                       | 1 x per 6 weken          |

## 5.1 Leiderschap en dagelijkse aansturing

De dagelijkse leiding van Zorgrésidence de Wiardi Hoeve is in handen van Linda Lesscher en Esther Kempenaar. Zij maken een verdeling qua werkzaamheden: Linda (opleiding MBO verzorgende IG, ervaring in het opzetten van wijkteams) verzorgt de planning, administratie en pakt HR taken op. Esther (opleiding HBO toegepaste gerontologie en MBO verzorgende IG) verzorgt alle werkzaamheden rondom de inhoudelijke zorg. Denk hierbij aan het doen van intakes, maken van zorgplannen, contacten met huisartsen en overige disciplines, ophogen indicaties en aansturing eerstverantwoordelijken van zorg. Beiden hadden een droom: het bieden van een fijne, veilige plek aan kwetsbare ouderen (onder andere met dementie) waarin welzijn en kwaliteit van leven een grote rol spelen. Waar mensen kunnen wonen 'als thuis', aandacht krijgen en verwend worden. Daarnaast kunnen mensen genieten van de prachtige tuin die rondom de Hoeve ligt, de sfeervolle gezamenlijke woonkamer en gezonde en gevarieerde maaltijden. Zowel Linda als Esther voelen zich verantwoordelijk voor de professionele invulling van het zorgteam dat op het gebied van welzijn en zorg aansluit bij de bewoners van Zorgrésidence de Wiardi Hoeve.

## 5.2 Deskundig personeel

Van ons personeel vragen en verwachten wij een professionele houding. Deze is zichtbaar door opgedane vakgerichte kennis maar ook empathisch vermogen, flexibiliteit, efficiëntie en een natuurlijk gevoel voor gastvrijheid zijn van belang.

Zorgrésidence de Wiardi Hoeve heeft een platte organisatiestructuur (zie hiervoor het organigram). Medewerkers zijn vanzelfsprekend actief op het gebied van verzorging en verpleging. Welzijn is echter ons speerpunt, zorg is hier ondersteunend aan. Om dit te kunnen borgen is de organisatie aangesloten bij de Coöperatie Kwaliteit@, een krachtige methode voor

wooninitiatieven en verpleeghuizen die hun kwaliteit op een pragmatische wijze zichtbaar en aantoonbaar willen maken, waarbij het welzijn van de bewoner voorop staat. De tien klantbeloften die aan deze kwaliteitsmethodiek gekoppeld zijn lopen als een rode draad door de organisatie en zijn zichtbaar op één van de wanden in de gang.

Daarnaast zijn de medewerkers actief op het gebied van huishoudelijke werkzaamheden, activiteiten, bereiden van gezonde en gevarieerde maaltijden en technisch-/tuinonderhoud.

Om continuïteit van zorg en kwaliteit niet in gevaar te brengen maakt Zorgrésidence de Wiardi Hoeve gebruik van zzp-ers die als flexibele schil dienen. Een aantal van hen vormen een vast en herkenbaar gezicht voor bewoners, zij vormen onderdeel van het vaste team.

Er zijn drie eerstverantwoordelijk verzorgenden aangewezen die een overstijgende rol hebben en verantwoordelijk zijn voor het welzijn en de zorg van in totaal elf bewoners.

Het is van belang dat bewoners bekende gezichten en professionele medewerkers zien en daarnaast de medewerker wensen en behoeften van bewoners kent. Dit geeft structuur en rust, zorgt voor een veilig gevoel hetgeen van groot belang is voor de doelgroep op Zorgrésidence de Wiardi Hoeve: kwetsbare ouderen met geheugenproblemen en dementie.

Omdat geen een bewoner hetzelfde is en wensen en behoeften aan verandering onderhevig wordt er in overleg met bewoner of diens naasten een zorgleefplan gemaakt in het elektronisch cliënten dossier van ONS (Nedap). Deze wordt, indien noodzakelijk of gewenst, aangepast door de eerstverantwoordelijk verzorgende van de desbetreffende bewoner.

De medewerkers worden geselecteerd op professionaliteit, empathisch vermogen en behulpzaamheid. Ook is het belangrijk dat de medewerkers kansen en mogelijkheden zien binnen de zorgverlening in plaats van problemen en 'out of the box' kunnen denken. Zij werken bovendien in een klein team, waarin een ieder alle voorkomende werkzaamheden oppakt: van was wegwerken tot toiletgang en wandelen. Er is geen onderscheid in bedrijfskleding, een ieder draag hetzelfde: er is -bewust- geen onderscheid gemaakt in de verschillende functies. We doen het samen voor onze bewoners!

### 5.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

- Er is voor iedere medewerker tijd en ruimte om te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie of scholing. De scholingen die worden aangeboden staan in het scholingsplan. Daarnaast wordt er in de jaargesprekken gevraagd naar wat de medewerker zelf zou willen of nodig heeft om zijn taken goed te kunnen vervullen.
- Het is mogelijk voor zorgmedewerkers om een 'kijkje in de keuken' te nemen bij collega organisatie uit het lerend netwerk, dit om nieuwe ervaringen en kennis op te doen
- Een deel van de scholing en deskundigheidsbevordering bestaat uit methodisch en multidisciplinair werken
- Er is een scholingsplan waarin aantoonbaar aandacht is voor kennis over ziektebeelden en preventie
- In de jaargesprekken komen kennis-, competentie en loopbaanontwikkeling aan de orde

### Ontwikkelpunten 2023

|  | Ontwikkelpunten 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Status per 31 december 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Personeel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opleiding/scholing infectiepreventie, jonge mensen met dementie, wondzorg, mondzorg</li> <li>Scholing BHV</li> </ul> <p>Voor meer informatie is het scholingsplan 2023 inzichtelijk</p>                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 collega heeft voor eind 2023 een e-learning mbt infectiepreventie en heeft haar kennis doorgegeven aan het team middels het geven van klinische lessen</li> <li>In april 2022 volgt er een scholing BHV voor het gehele personeel</li> </ul>                                                                |
|  | <p>Bewonerservaringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dagelijks de klantbeloften invullen, bewaken en met elkaar toetsen</li> <li>Vanuit CBZ is een instrument beschikbaar voor het ophalen van bewonerservaringen; deze implementeren</li> </ul>                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>De klantbeloften maken steeds meer deel uit van de dagelijkse operatie en in overleggen</li> <li>Het instrument voor het ophalen van de bewonerservaringen is inmiddels goedgekeurd door de leden van CBZ en wordt vóór 01-07-2023 gebruikt voor het ophalen van bewonerservaringen</li> </ul>                |
|  | <p>Rapportage:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het team coachen in het op een juiste wijze vastleggen van relevante informatie zoals rapporteren op doelen door een klinische les/agendapunt op het werkoverleg. Extra aandacht heeft de PDCA cyclus</li> <li>De zorgbegeleiders krijgen administratietijd om het zorgleefplan/ voor hun bewoners verder te verdiepen en een maandelijkse samenvatting te maken van de rapportages</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Door het aanstellen van contactverzorgenden en structuur vwb organiseren werkoverleg (cyclus van 8 weken) neemt de kwaliteit toe, echter het blijft een punt van aandacht</li> <li>De contactverzorgenden hebben maandelijks één uur gekregen om te besteden aan het zorgleefplan/ leefplezierplan</li> </ul> |
|  | <p>Leren en werken aan kwaliteit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Twee keer per jaar een teambijeenkomst organiseren rondom de 10 klantbeloften</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Twee teambijeenkomsten georganiseerd waarin 4 klantbeloften helemaal zijn doorgesproken en verbeterpunten zijn opgepakt</li> </ul>                                                                                                                                                                            |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tweejaarlijks medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) uitvoeren</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Uitkomsten MTO worden besproken met medewerkers en bestuur</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|  | <p>Veiligheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementatie van de wet Zorg en Dwang</li> <li>Evaluatie MIC meldingen en oppakken verbeterpunten in het 8-wekelijks teamoverleg</li> </ul>                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>De beleidsvisie op vrijheid en Wzd is gemaakt en geïmplementeerd binnen de organisatie.</li> <li>Binnen het team wordt gekeken wie aandachtsvelder wil zijn in het kader van de MIC meldingen en of deze collega over de juiste competentie en kennis hiervoor beschikt</li> </ul>                                                                                                                                                   |
|  | <p>RIE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uitwerken/implementeren RIE</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Het plan van aanpak van de RIE is ontvangen en voorzien van aanbevelingen. Implementatie hiervan voor het eind van het jaar 2023</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|  | <p>Lerend Netwerk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij de Coöperatieve Kwaliteit@ U.A.</li> <li>Het regionale lerend netwerk een structurelere rol geven bij het toetsen van het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag</li> <li>Aansluiten bij lerend netwerk CBZ</li> <li>Casemanager dementie maakt deel uit van het netwerk dementie Arnhem en omstreken</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgrésidence de Wiardi Hoeve is inmiddels lid van Kwaliteit@</li> <li>Binnen het lerend netwerk is het kwaliteitsplan 2023 met elkaar gedeeld en besproken</li> <li>Er is een vertegenwoordiging binnen het lerend netwerk V&amp;V van CBZ vanuit Zorgrésidence de Wiardi Hoeve</li> <li>Casemanager dementie woont vergaderingen en overleggen met collega casemanagers vanuit het netwerk bij, doet mee aan intervisie</li> </ul> |

## 6 Bewoners Zorgrésidence de Wiardi Hoeve

### Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Binnen Zorgrésidence wordt er veel waarde gehecht aan 'wonen zoals thuis'. Dit wil zeggen zorg op maat. Elke bewoner heeft binnen 6 weken na opname daarom een zorgleefplan dat is gebaseerd op wensen en behoeften van onze bewoners. De professionele zorg wordt voortdurend afgestemd op actuele noodzaak.

De thema's binnen het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg krijgen binnen Zorgrésidence de Wiardi Hoeve vorm door middel van de 10 klantbeloften van de kwaliteitsmethodiek Kwaliteit@:

- Hier voel ik mij thuis
- Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
- Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
- Ik krijg passende zorg en ondersteuning
- Ik eet en drink naar wens
- Hier doe ik ertoe en mag ik mijzelf zijn
- Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
- Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
- De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
- De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

In de bijlage een uitwerking van bovenstaande 10 klantbeloften naar aanleiding van de thema's:

Compassie: nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip

Uniek zijn: eigen identiteit, gezien worden in persoonlijke context

Autonomie: behoud eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden

Zorgdoelen: iedere bewoner heeft afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van de te leveren zorg/behandeling of ondersteuning.

### Samenwerking tussen disciplines

Hoofdbehandelaar en dus verantwoordelijk voor behandeling van onze bewoners is de huisarts. Indien noodzakelijk of gewenst is er een specialist ouderengeneeskunde en GZ psycholoog (beiden via Novicare) beschikbaar. Er worden voor beide disciplines jaarlijks vier vaste momenten ingepland voor overleg en het bespreken van cliënten (mdo). Fysiotherapie, ergotherapie, dietiste worden ingezet door verwijzing van de huisarts. De bewoners hebben een eigen tandarts die zij zelfstandig bezoeken, vaak samen met familie of wettelijk vertegenwoordiger. Voorop staat een goede kwaliteit van leven.

## Wonen en welzijn

Naast goede zorg en ondersteuning vindt Zorgrésidence de Wiardi Hoeve wonen en welzijn belangrijk voor bewoners. Het streven is dat wensen en behoeften/verlangens van bewoners zoveel mogelijk worden waargemaakt. Hierbij zien wij beperkingen die bewoners hebben als uitdaging in plaats van probleem. De thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zijn verwoord middels de kwaliteitsmethodiek Kwaliteit@ in de bijlage. Het draait hierbij om:

Zingeving

Zinvolle tijdsbesteding

Schoon en verzorgd lichaam/kleding

Familieparticipatie

Wooncomfort: gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting

## 7 Kwaliteit, bedrijfsvoering en Governance code

### **Kwaliteit**

Werken aan kwaliteit om goede en veilige zorg te kunnen bieden is een continue proces. De zorg dient betaalbaar, toegankelijk en transparant te zijn. Dit wordt gedaan door het kwaliteitsplan te publiceren op de website. Het voeren van de Kwaliteitsmethodiek Kwaliteit@ borgt onderstaande:

- Het welzijn van bewoners staat centraal
- Men weet vooraf wat te verwachten
- Bewoners en naasten ervaren dat er echt naar hen wordt geluisterd
- Ontwikkeling en borging kwaliteit van binnenuit in plaats van buitenaf
- Stelt alle medewerkers in staat verantwoordelijkheid te nemen
- Kwaliteit wordt aantoonbaar verantwoordt aan de buitenwereld

De 10 klantbeloften krijgen hun waarde in de dagelijkse operatie door de 5 bouwstenen die hieraan ten grondslag liggen.

- Informeren'
- Conformereren
- Signaleren
- Waarderen
- Leren en verbeteren

Zij zijn onderwerp van gesprek om dagelijks de kwaliteit te kunnen verbeteren. De verbeterkansen worden beoordeeld en geïmplementeerd. Tijdens verschillende overlegvormen zijn de klantbeloften een vast onderdeel op de agenda en binnen het netwerk van deelnemers zijn ervaringsbijeenkomsten om kennis en ervaringen uit te wisselen. Inmiddels zijn de klantbeloften geïmplementeerd, is er een audit geweest en het keurmerk toegekend.



Toegang tot protocollen en werkinstructies is geborgd door lidmaatschap van Vilans. Een ieder wordt uitgenodigd mee te denken over hoe de kwaliteit van zorg nog verder verbeterd kan worden en bespreken deze suggesties in het teamoverleg of tijdens de V&V netwerk bijeenkomsten.

### ***Familiecommissie***

Zorgrésidence de Wiardi Hoeve hecht aan de rol van familieleden. Familieleden geven aan dat de lijnen binnen de organisatie kort en helder zijn en het bestuur en medewerkers laagdrempelig benaderbaar. Frequent bij elkaar komen heeft geen meerwaarde voor hen. Wel organiseert de Wiardi Hoeve jaarlijks een zomer bbq en rond de kerstdagen een high tea waarin we gezamenlijk terug en vooruit kijken. Daarnaast is er jaarlijks een evaluatie over de kwaliteit van zorg, wonen en welzijn. Tips en tops worden gegeven en zo nodig doorgevoerd.

### ***Bedrijfsvoering***

De Nza verwacht dat het bestuur:

- Verantwoord en transparant
- Open en integer
- Omgevingsbewust en participatief
- Lerend en zelfreinigend
- Doelgericht en doelmatig is

Zodat cliënten een weloverwogen keuze kunnen maken. De bestuurders van Zorgrésidence de Wiardi hoeve participeren op de werkvloeren in het teamoverleg. Het bestuur is hierdoor laag drempelig benaderbaar en aanspreekbaar. Dit verwachten zij ook van hun medewerkers. Op deze manier stimuleert het bestuur een open klimaat waarin medewerkers van elkaar leren. Ook participeert het bestuur in netwerkbijeenkomsten en zijn zij verantwoording schuldig aan de Raad Van Toezicht. 2 x per jaar is er overleg waarin uitkomsten, cijfers en bedrijfsvoering worden besproken. De verantwoording wordt afgelegd middels het kwaliteitsplan. Een ieder (inclusief bestuurders en toezichthouders) binnen de organisatie houdt zijn eigen deskundigheid en vaardigheden op peil.

## 7.1 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken binnen Zorgrésidence de Wiardi Hoeve. De Raad van Toezicht onderkent het belang van bovenstaande punten en zal hierover in gesprek blijven met de directie. Daarnaast voorziet de Raad van Toezicht de directie gevraagd en ongevraagd advies.

### *Terugblik door de Raad van Toezicht*

- In 2022 heeft de Raad van Toezicht in totaal drie keer een reguliere vergadering.
- De Directie informeert de Raad van Toezicht één keer per kwartaal, zo nodig frequenter. De begroting/balans, stand van zaken, bijzonderheden en het jaarplan worden hier besproken
- De belangrijkste informatiebron voor de Raad van Toezicht is de directie. De lijnen zijn kort. De Raad van Toezicht geeft gevraagd en ongevraagd advies.
- De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van het kwaliteitsverslag 2022 en is van mening dat Zorgrésidence de Wiardi Hoeve met al haar medewerkers, vrijwilligers en directie, borg staat voor goede zorg.
- De bewoners binnen Zorgrésidence de Wiardi Hoeve ontvangen kwalitatief goede persoonsgerichte zorg, geboden door enthousiaste, betrokken medewerkers in een huiselijke sfeer.
- De directie is actief betrokken bij het ontwikkelen van het concept kwaliteit@. Het kwaliteitsplan 2022 geeft vertrouwen dat de kwalitatief structureel geborgd blijft binnen Zorgrésidence de Wiardi Hoeve.

Voor wat betreft de systemen, zoals Nedap, maakt de organisatie gebruik van het lidmaatschap van de coöperatie Boer en Zorg, denk hierbij aan o.a. registratie en declaratie.

Missie en visie worden vormgegeven door de 10 klantbeloften, deze staan geschreven op de muur in de hal zodat deze voor een ieder te zien zijn. Deze worden ook uitgedragen door het bestuur en medewerkers.



## 8 Kwaliteitskader verpleeghuiszorg binnen Zorgrésidence de Wiardi Hoeve

### 1 Hier voel ik mij thuis

- Ik voel mij veilig en geborgen
- Ik vind het hier schoon en gezellig
- Ik vind de sfeer fijn

#### Randvoorwaarden

Een mooi en veilig pand dat een prettige leefomgeving biedt en een goede buitenruimte  
 Passende inrichting met verschillende stijlen zodat een ieder zich thuis kan voelen  
 Bewoners richten hun eigen studio in zodat zij zich zoveel mogelijk thuis voelen  
 Goede schoonmaakmaterialen en voldoende beschikbare uren voor het team  
 Een gastvrije houding van het team

#### Resultaten 2022

Jaarlijkse inspectie brandweer heeft tot een certificaat geleid. Pand is geopend april 2022  
 BHV training medewerkers op 20 april 2022 (12 medewerkers getraind)  
 Onderhoudscontracten zijn in 2022 afgesloten en zullen in 2023 geëvalueerd worden  
 Opstellen plan van aanpak RIE zal in 2023 worden opgepakt en geïmplementeerd



*Een fijne tuin waar bewoners graag samenkomen*

## 2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

- Mijn naasten worden gastvrij ontvangen
- Mijn naasten worden gezien en gehoord
- Mijn naasten krijgen persoonlijke aandacht

### Randvoorwaarden

Er is tijd en ruimte in de planning voor aandacht voor naasten  
 Naasten zijn altijd welkom en kunnen een sleutel van de voordeur ontvangen  
 Medewerkers kennen de naasten van de bewoners bij naam  
 Maandelijks familiediners in de serre  
 Actief stimuleren van naasten om deel te nemen aan activiteiten

### Resultaten 2022

De nieuwsbrief is in 2022 twee x verstuurd aan families en naasten van bewoners  
 Via de nieuwsbrief zijn bijeenkomsten kenbaar gemaakt zoals de nieuwjaarsborrel, concerten en uitstapjes bestemd voor zowel families als de bewoners

Er is afgelopen zomer een familie-bbq geweest in de tuin voor bewoners met hun families en naasten. Op 22 december 2022 volgt er een high tea voor bewoners met familie en naasten

Er is intensief contact geweest met families om te luisteren naar hun verhaal. De zorg en het bestuur zijn laagdrempelig benaderbaar zowel telefonisch, via mail maar ook 'live'.



*Een gezellige bbq met bewoners, familieleden en naasten*

### 3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

- Mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan
- Ik word actief betrokken bij het dagelijks leven
- Ik word gezien en respectvol aangesproken

#### Randvoorwaarden

Inzicht in de persoon wie hij was, is en wordt

Het team hanteert altijd de vier kernwaarden van Zorgrésidence de Wiardi Hoeve

Inzicht in wensen, interesses en voorkeuren van bewoner

Eigen regie erkennen van bewoners

Activiteiten zowel in groepsverband als individueel

Focus op bewegen zowel binnen als buiten

#### Resultaten 2022

Er was een gevarieerd en gedifferentieerd activiteitenprogramma met wekelijks een ander thema. De activiteitenkalender is inzichtelijk voor een ieder en hangt in de hal. Naast gezamenlijke activiteiten is er aandacht voor persoonlijke voorkeur zoals schilderen en tekenen.

Activiteiten vinden soms ook buiten Zorgrésidence de Wiardi Hoeve plaats, zo bezoekt één van onze bewoners het Raadhuis in Velp om daar te schilderen

Er is aandacht voor bewegen door samen het programma 'Nederland in beweging' te bekijken. Bewoners en personeel doen hier actief aan mee

Een aantal keer per week gaat de activiteitenbegeleiding met bewoners naar musea, bloementuinen, boodschappen doen of een eindje rijden

Er waren uitjes met bewoners naar o.a. Leerdam voor een prachtige tocht over de Linge inclusief lunch, het tuincentrum en de kerstmarkt

Er wordt wekelijks één of meerdere keren gewandeld in de tuin, naar het dorp, bos of kasteel Rosendaal (de Bedriegertjes)



*Een van de dames werkt aan haar tekening*

#### **4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning**

- Mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden
- Ik word op een prettige manier ondersteund
- Mijn behoeften en wensen zijn bekend

##### **Randvoorwaarden**

Een voorlopig zorgleefplan binnen 24 uur na inhuizing

Een volledig zorgleefplan na zes weken in samenspraak met de bewoner/naasten

Goede afspraken met huisartsen en andere paramedici

Risico signalering op gezondheidsrisico's uitvoeren

In gesprek blijven met de bewoner en signaleren wat als prettig wordt ervaren

Er zijn juiste hulpmiddelen aanwezig

##### **Resultaten 2022**

Alle nieuwe bewoners hebben een voorlopig zorgleefplan ontvangen op de dag van inhuizing

Alle nieuwe bewoners hebben een zorgleefplan gesprek gehad zes weken na inhuizing

Elke kwartaal heeft er een preventieve risicoscreening voor alle bewoners plaatsgevonden

De zorgkaarten zijn actueel en aangepast op de wensen en mogelijkheden van de bewoner

De aanwezige hulpmiddelen zijn beoordeeld en zo nodig herzien door Vegro/Joerns Healthcare

Op 30 november 2022 is er een evaluatie met de huisartsen geweest

Op 15 december 2022 is er een evaluatie met de specialist ouderengeneeskunde

Op 23 augustus 2022 is er een evaluatie met de apotheek geweest

Op 16 december zijn er mdo's geweest waarin familie uitgenodigd en het zorgleefplan besproken is

## 5

### Ik eet en drink naar wens

- Mijn eten is smakelijk en verzorgd
- Wij eten gezellig samen, bezoek is ook welkom
- Mijn voedsel is veilig gekocht, bewaard en bereid

### Randvoorwaarden

In het zorgleefplan zijn voorkeuren, allergieën en diëten vastgelegd  
 In de huiskamers zijn de tafels gezellig gedekt  
 Bezoek is welkom mee te eten  
 De keuken hanteert de HACCP richtlijnen

### Resultaten 2022

Dagelijks wisselend menu vers bereid door onze kok en afgestemd op de wensen/ voorkeuren bewoners  
 Huiskamerondersteuners verzorgen ontbijt en lunch, bestellen -in samenspraak met de kok- hiervoor producten  
 Inkoop heeft zoveel mogelijk bij lokale leveranciers plaatsgevonden  
 Medewerkers hebben altijd samen met de bewoners gegeten  
 Rondom feestdagen is er een thema  
 Elke avond is er voor het slapen gaan ruimte voor een drankje met lekker hapje, waarbij bewoners hun voorkeur geven (toastje, bitterballen, chips, nootjes, kaas)



## 6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

- Mijn welzijn staat voorop
- Mijn wensen staan centraal
- Ik krijg oprechte aandacht

### Randvoorwaarden

Er is tijd en ruimte in de planning voor persoonlijke aandacht voor de bewoners

Er is een actueel, volledig en juist zorgleefplan beschikbaar voor elke bewoner

Er is aandacht en ruimte voor ieders persoonlijke levensovertuiging

### Resultaten 2022

Wensen en behoeften komen dagelijks terug en variëren. Deze worden in gesprekken met onze bewoners getoetst: waar heeft u nu behoefte aan? Wat zijn uw wensen?

Door de ruime inzet van personeel (3 zorgmedewerkers op 10 bewoners) is er altijd ruimte voor persoonlijke aandacht, een luisterend oor.

Er is een zorgleefplan beschikbaar voor iedere bewoner

Op verzoek of wanneer dit ter sprake komt zijn er gesprekken tussen verzorging en bewoners over het leven en levenseinde, levensvragen, de zin van het leven en over geloof. Mocht er behoefte aan zijn worden er mensen uit bv. de kerkelijke gemeenschap ingezet om gesprekken te voeren.



## 7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

- Ik word persoonlijk benaderd
- Mijn wensen en voorkeuren zijn leidend
- Mijn afspraken worden nagekomen

### Randvoorwaarden

Een voorlopig zorgleefplan binnen 24 uur na inhuizing

Een volledig zorgleefplan na zes weken in samenspraak met de bewoner/naasten

In gesprek blijven met de bewoner

Heldere rapportages en een actuele zorgkaart

### Resultaten 2022

Voor alle nieuwe bewoners zijn in het elektronisch cliënten dossier levensverhalen gemaakt om ze beter te leren kennen

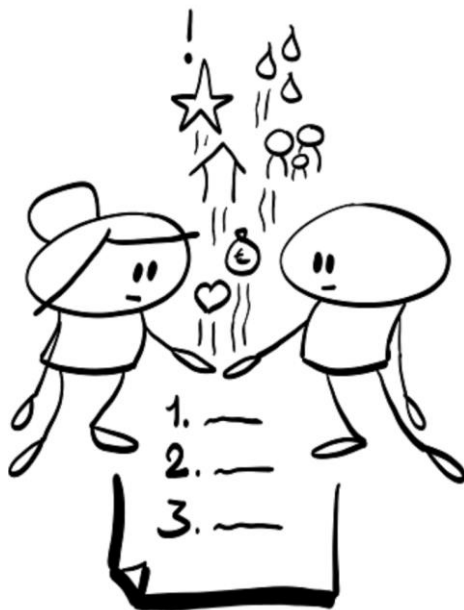
Benadering in overleg en passend bij het stadium van het ziektebeeld zorgen er soms voor dat bewoners opgenomen worden als 'mw. Janssen' maar later in het proces aangesproken worden als 'Mien'

Wensen en behoeften worden dagelijks gemonitord omdat deze snel kunnen veranderen met het ziektebeeld dat bij al onze bewoners aanwezig is (dementie)

Nieuwe bewoners hadden binnen zes weken hun zorgleefplan

De zorgkaarten zijn meegenomen in een interne audit om te controleren op juistheid en volledigheid en daar waar nodig geactualiseerd

Familie krijgt een code van Carenzorgt en kan meelezen/-schrijven met de rapportage. Afspraken zijn ook voor familie altijd inzichtelijk



## 8 Ik heb medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw

- Ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht
- Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten
- Ik krijg structuur, rust en regelmaat

### Randvoorwaarden

Er is een ruime personele inzet beschikbaar met affiniteit voor de doelgroep  
 Het team kent de bewoners en hun dagelijkse ritme  
 Goede rapportage en communicatie

### Resultaten 2022

Er is een vast en ervaren team zorgverleners in loondienst veelal met grote contracten. Daarnaast werken wij met vaste zzp-ers  
 Allen hebben een achtergrond in de zorg voor wat betreft psychogeriatric, velen van hen hebben gewerkt in kleinschalige particuliere settingen  
 Er is een ruimte inzet aan personeel: 3 zorgmedewerkers op 10 bewoners  
 Hierdoor kent het team de bewoners goed en kennen het dagelijkse ritme.  
 Er is tijd en ruimte voor een luisterend oor bij onze bewoners, een wandeling of gesprek  
 Rapportage vindt plaats aan het eind van de dienst (dus 3x per 24 uur), overdracht mbt bijzonderheden richting collega's vindt plaats bij wisseling van de dienst.



9

### De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

- Ik en mijn naasten maken zich geen zorgen en zijn gerust
- De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's
- Alle medewerkers werken goed samen, voor mijn welzijn, zorg en veiligheid

### Randvoorwaarden

Deskundigheid van het team middels klinische lessen op peil houden

Goede rapportages over signaleringen rondom gezondheidsrisico's

Zorgvuldige communicatie richting naasten

Helder beleid inzake veiligheidsrisico's

MIC commissie aanwezig

Preventiemedewerker aanwezig

Ruimte voor het nemen van verantwoordelijkheid door het team

Samenwerking met externe specialisten zoals huisarts, fysiotherapeut, ergotherapeut, etc.

### Resultaten 2022

Ieder kwartaal wordt de risicosignalering ingevuld voor alle bewoners door de zorgbegeleider. Start 2023

Klinische lessen mbt gezondheidsrisico's worden gevolgd (zichtbaar in het overzicht opleidingen 2023)

Interne en externe audits medicatieveiligheid hebben plaatsgevonden (interne audits in de werkoverleggen en externe audits middels Kwaliteit@ op 03-10-2022)

MIC commissie wordt opgesteld, staat op de 1<sup>e</sup> agenda werkoverleg januari 2023

Infectiepreventie commissie wordt opgezet, interne training voor het team op 15 februari 2023

Gezamenlijke overleggen met alle disciplines (huisartsen als hoofdbehandelaar, verpleeghuisarts, apotheek) hebben plaatsgevonden 4<sup>e</sup> kwartaal 2022

Er is samenwerking tussen fysiotherapeuten, ergotherapeuten en logopedisten vanuit de eerste lijn. Verwijzing via huisarts. Zij krijgen toestemming om mee te lezen en rapporteren in het ECD Nedap



**RISICOSCAN** | ≡

**KIES RISICOGEBIEDEN**

|                                                                                     |                    |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|
|  | SCAN ALLE GEBIEDEN | ➔ |
|  | ONDERVOEDING       | ➔ |
|  | MEDICATIEFOUTEN    | ➔ |
|  | DEPRESSIE          | ➔ |
|  | HUIDLETSEL         | ➔ |
|  | INCONTINENTIE      | ➔ |
|  | VALLLEN            | ➔ |
|  | MONDPROBLEMEN      | ➔ |

**10**

**De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier**

- Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied
- Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren
- Ik ervaar dat medewerkers het iedere dag weer beter willen doen

**Randvoorwaarden**

Het team is bevoegd en bekwaam voor haar werkzaamheden (deskundigheidsbevordering)

Er is tijd en ruimte in de planning voor het leren van elkaar

Het team wordt gestimuleerd in persoonlijke ontwikkeling

Als organisatie tijd creëren voor informeel samenzijn als team

Waarderen van het team met kleine attenties

**Resultaten 2022**

Goede samenwerkingspartners voor deskundigheidsbevordering

Jaarlijkse functioneringsgesprekken hebben plaatsgevonden (zie FG verslagen)

Teambijeenkomsten en vergaderingen hebben plaatsgevonden (zie agenda's, verslagen met presentielijsten)

Klinische lessen m.b.t. gezondheidsrisico's worden verzorgd door collega's (zichtbaar in het overzicht opleidingen 2023)

De klantbeloften hebben bijgedragen aan het kritisch kijken waar de organisatie kan verbeteren

Gezamenlijk diner met pub quiz gedaan met het team als vorm van teambuilding

Door het jaar heen diverse attenties met blijk van waardering uitgereikt aan het team (dag van de verpleging, sinterklaas, kerst)



*Gezamenlijk diner met pubquiz november 2022*

## 9 Afsluiting door de bestuurders

Dit kwaliteitsplan is in december 2022 geschreven en besproken met de Raad van Toezicht en lokatiemanager. We geven hiermee een indruk af over de missie en visie, werkwijze en kaders waar binnen wij binnen Zorgrésidence de Wiardi Hoeve willen werken. Het kwaliteitskader is verwoord in dit verslag alsook de verplichtingen waar wij ons als organisatie aan moeten (en willen) houden.

Door aan te sluiten bij een specifiek keurmerk (Kwaliteit@) waarin het belang ligt op welzijn en kwaliteit van leven van onze bewoners wil Zorgrésidence de Wiardi Hoeve een beeld geven over de manier waarop onze zorg geleverd wordt. Door de bijbehorende 10 klantbeloften op de muur af te beelden willen alle zorgverleners elkaar scherp houden op de missie die wij voeren voor onze bewoners: *‘wonen met zorg zoals thuis’*

Dit in een kleinschalige setting waarin huiselijkheid, persoonlijke aandacht en een zinvolle daginvulling een grote rol spelen.

Als bestuurders van Zorgrésidence de Wiardi Hoeve willen wij u daarom vragen scherp te blijven op de 10 klantbeloften die wij doen aan onze bewoners, familieleden en medewerkers. Alleen met uw feedback kunnen wij optimale en kwalitatief goede zorg, service en wonen verlenen binnen Zorgrésidence de Wiardi Hoeve.

Wij vertrouwen erop u middels dit kwaliteitsplan volledig geïnformeerd te hebben.

Mocht u meer informatie willen hebben, neem dan gerust contact met ons op. Dit kan telefonisch of via mail.

Dank mede namens het gehele team!

Linda Lesscher en Esther Kempenaar  
Bestuurders Zorgrésidence de Wiardi Hoeve